

「総合的な相談支援体制の充実事業」に係るアンケート調査報告書（大阪市複数年版）

番号	区名
0	市全体

令和3年度	対象機関数	回答機関数
	300	295

●回答施設内訳 (令和3年度)	地域包括支援センター	65	総合相談窓口(ブランチ)	63	認知症初期集中支援チーム	24
	障がい者基幹相談支援センター	24	地域活動支援センター(生活支援型)	9	障がい者就業・生活支援センター	7
	地域子育て支援拠点(センター型)	31	生活困窮者自立支援機関	24	見守り相談室(CSW)	24
	在宅医療・介護連携相談支援室	24				

報告書の見方

- ・ 設問文・選択肢等は、短縮しているものがあります。
- ・ 比率については、小数点以下第2位を四捨五入しています。
そのため、比率計がちょうど 100.0 とならない場合があります。
- ・ 複数回答が可能な項目については、原則として、その項目に対して有効な回答をした者の数を基数として比率算出を行っているため、比率計は 100.0% を超えることがあります。
- ・ 問1の人数・件数については、「0人」の回答を含めています。ただし、無回答は除外しています。

相談支援業務の現状について

問1 相談実人数・相談のべ人数及び個別ケース会議の開催のべ件数

	市全体				
	合計(令和3年度)	合計(令和2年度)	合計(令和元年度)	合計(平成30年度)	1機関あたり平均
相談実人数(人)	125,817	109,442	108,043	100,866	433.85
相談のべ人数(人)	724,821	646,718	601,425	578,889	2,543.23
個別ケース会議の開催のべ件数(件)	5,547	6,367	10,074	7,878	19.13

※「1機関あたり平均」は、回答が無回答である施設は集計対象に含まない。

問2 支援困難事例に該当する人数

	市全体				
	合計(令和3年度)	合計(令和2年度)	合計(令和元年度)	合計(平成30年度)	1機関あたり平均
相談者本人が属する世帯の中に、課題を抱えるものが複数人存在するケース(人)	1,025	1,250	1,726	1,007	4.18
相談者本人のみが複数の施策分野にまたがる課題を抱えているケース(人)	2,082	1,316	1,836	993	8.50
既存のサービスの活用が困難な課題を抱えているケース(人)	984	812	991	648	4.13
以上が複合しているケース(人)	898	844	1,090	581	3.74
支援困難事例合計(人)	4,989	4,222	5,643	3,229	19.80

※「1機関あたり平均」は、回答が無回答である施設は集計対象に含まない。

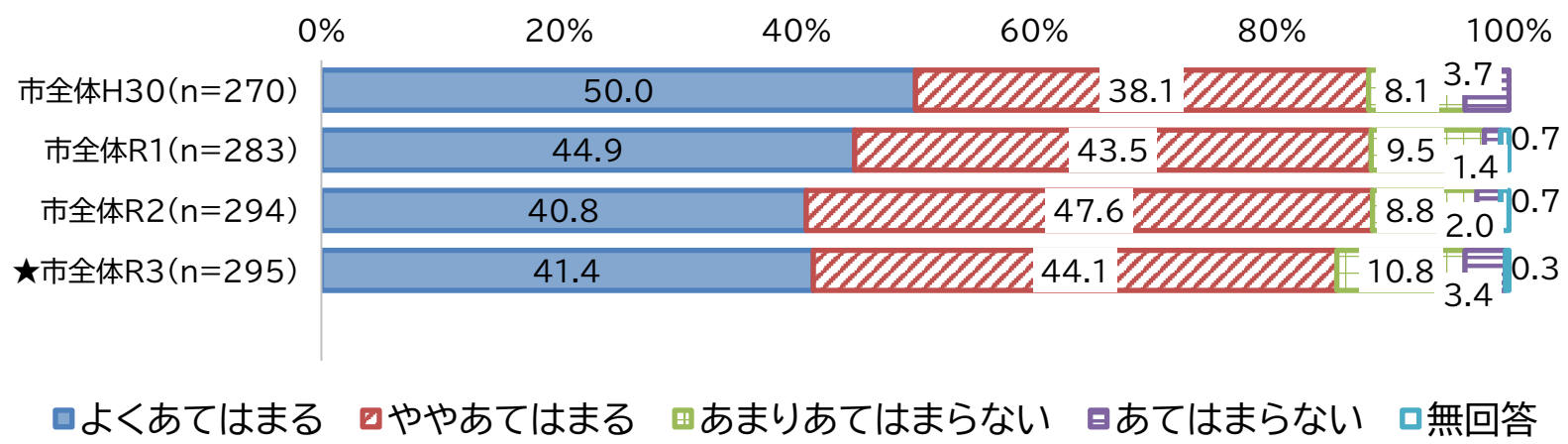
問3 「個別ケース会議」を開催した事案のうち、1年以内に他の相談支援機関との連携が必要と見込まれる相談者数

	市全体				
	合計(令和3年度)	合計(令和2年度)	合計(令和元年度)	合計(平成30年度)	1機関あたり平均
相談実人数(人)	1,410	1,870	1,808	1,504	5.60

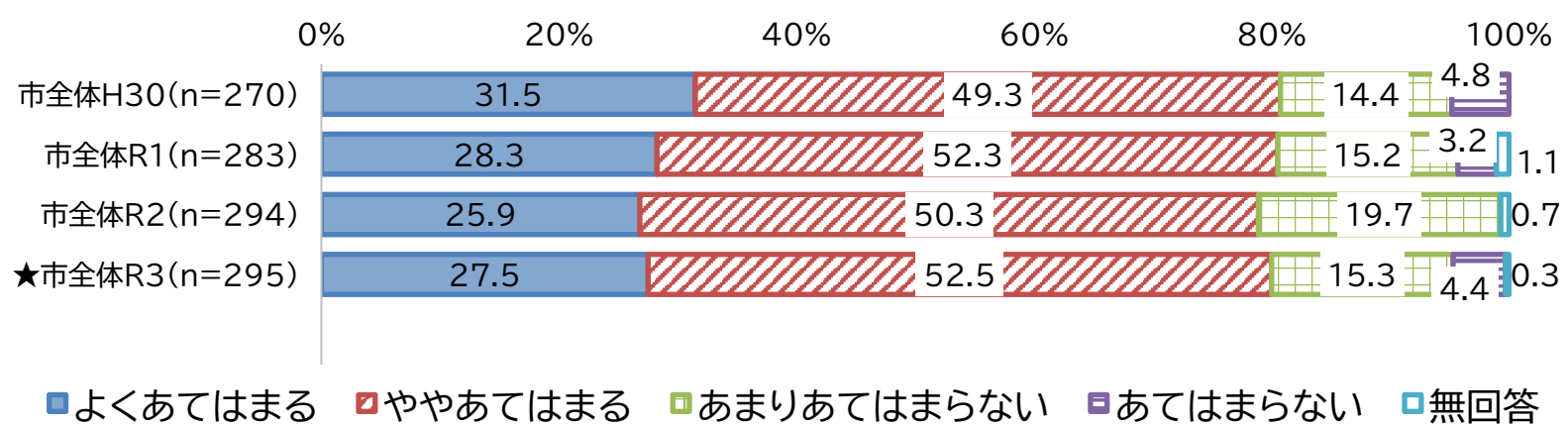
※「1機関あたり平均」は、回答が無回答である施設は集計対象に含まない。

問4 「相談窓口」で相談を受ける際に、該当する状況

相談者のニーズが複雑化・多様化し、自機関だけでは対応できない相談者が増えている

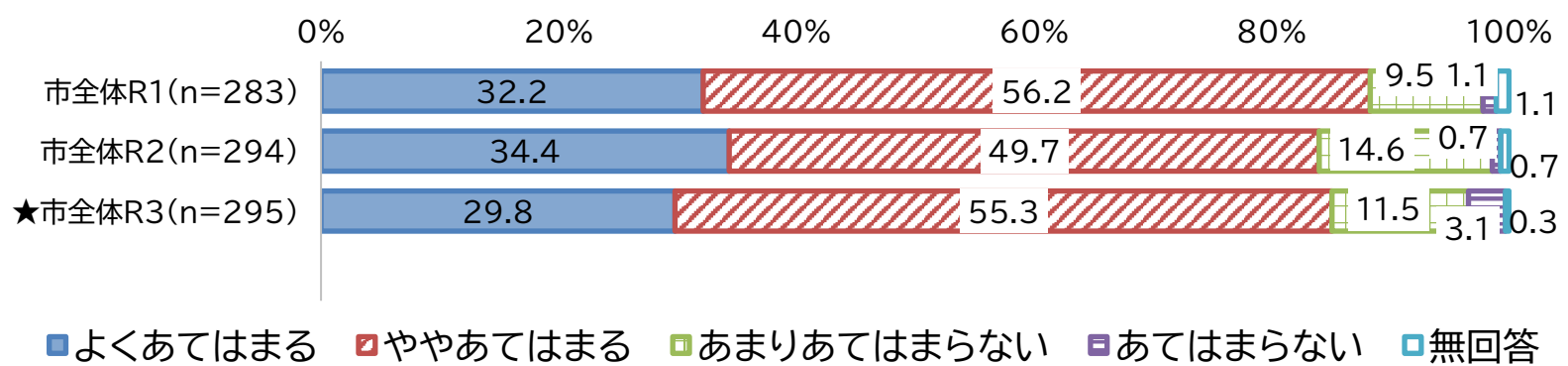


制度のはざまにあって、既存サービスが活用できず、対応に苦慮する相談者が増えている

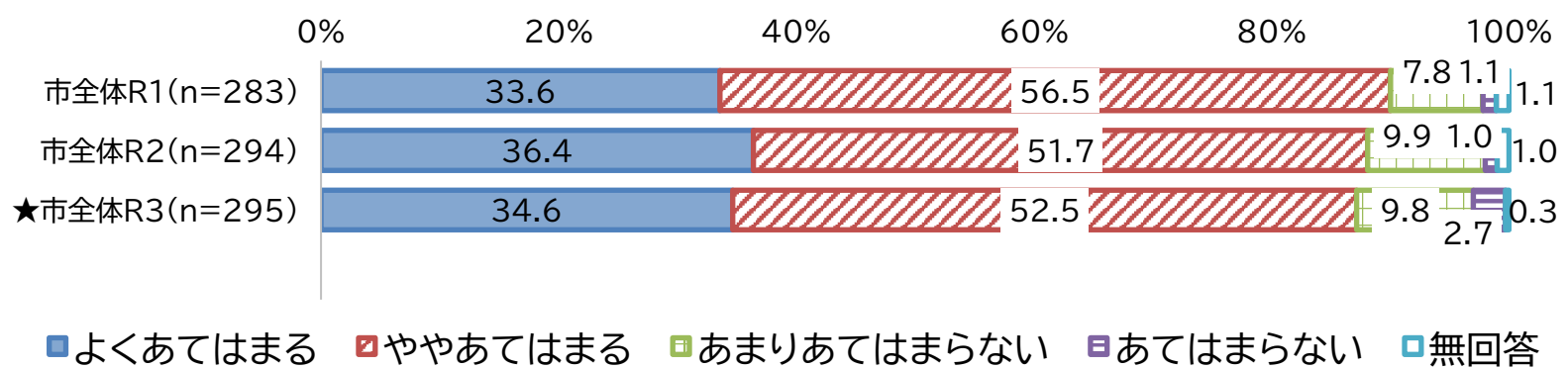


問5 相談支援業務の現状について、該当する状況

他の相談支援機関と連携して対応できている事例が増えていると感じる



他の相談支援機関と連携することで、支援がしやすくなっている



問6 1年間に個別ケース会議に参加するなど、連携して対象者の支援を行った機関

問7 連携して対象者の支援を行う際に、現時点で、関係づくりや連携が難しいと感じる機関

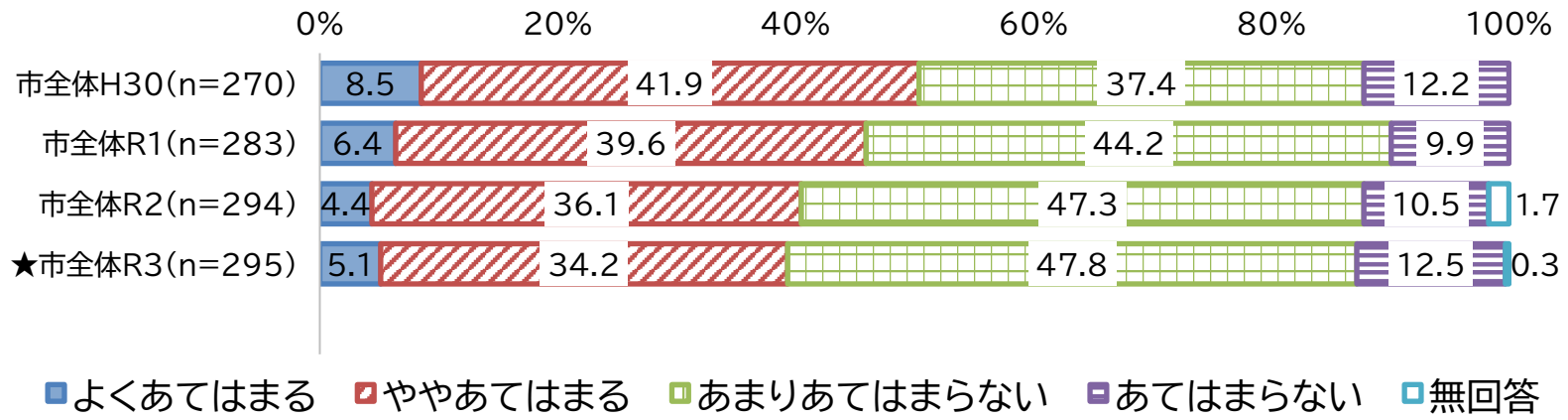
(単位:%)

	令和3年度		令和2年度			令和3年度		令和2年度	
	連携して対象者の支援を行った機関	関係づくりや連携が難しいと感じる機関	連携して対象者の支援を行った機関	関係づくりや連携が難しいと感じる機関		連携して対象者の支援を行った機関	関係づくりや連携が難しいと感じる機関	連携して対象者の支援を行った機関	関係づくりや連携が難しいと感じる機関
地域包括支援センター・総合相談窓口(ランチ)	73.6	5.4	74.8	6.8	民生委員・児童委員、主任児童委員	60.7	11.9	61.2	10.5
認知症初期集中支援チーム(オレンジチーム)	68.1	5.1	64.6	8.5	地域福祉コーディネーター	50.2	6.1	50.0	5.4
老人福祉センター	8.8	9.5	7.1	8.8	連合町会長や町会長等地域の役員	49.2	18.0	50.3	16.3
おおさか介護サービス相談センター	3.4	10.5	3.4	11.9	住宅管理者	29.2	20.7	33.0	20.7
介護保険サービス事業者(ケアマネジャー含む)	76.3	4.7	76.5	6.1	在宅医療・介護連携支援相談室	38.6	7.8	36.7	9.5
見守り相談室(CSW)	64.4	4.1	65.0	4.4	医療機関	70.5	16.3	67.0	12.9
障がい者基幹相談支援センター	47.1	12.9	49.3	13.3	警察・消防	30.8	17.6	31.3	17.3
地域活動支援センター(生活支援型)	11.5	9.5	16.3	10.2	学校等教育機関	15.6	28.8	15.3	22.8
障がいサービス事業所	39.0	9.8	36.7	10.2	保育所	7.5	18.3	8.8	16.0
障がい者就業・生活支援センター	15.9	11.5	18.0	13.6	区役所 生活支援担当	73.9	14.2	69.7	13.9
発達障がい者支援センター(エルムおおさか)	5.8	15.9	4.8	15.6	区役所 保健業務担当(精神保健福祉相談員を含む)	66.1	11.5	65.6	10.9
大阪市こころの健康センター	8.5	12.9	7.5	12.9	区役所 高齢担当	69.8	5.1	67.7	5.1
生活困窮者自立相談支援機関	46.1	6.8	46.3	7.5	区役所 障がい福祉担当	38.3	6.4	37.8	7.8
ハローワーク	17.3	16.9			区役所 児童・ひとり親福祉担当(子育て支援室) ※こどもサポートネット含む	25.4	15.9	23.1	16.3
しごと情報ひろば	3.1	17.6	2.7	17.3	地域子育て支援拠点	4.4	17.3	4.8	16.0
地域就労支援センター	4.7	15.9	5.8	15.3	こども相談センター	13.2	18.6	12.2	19.4
大阪市成年後見支援センター	16.6	10.2	16.3	9.2	その他	10.5	2.0	15.3	3.7
区社会福祉協議会(あんしんさぽーとを含む)	61.7	4.1	52.0	4.1	特になし	4.7	26.8	2.4	24.5
					無回答	1.4	1.0	0.7	2.4

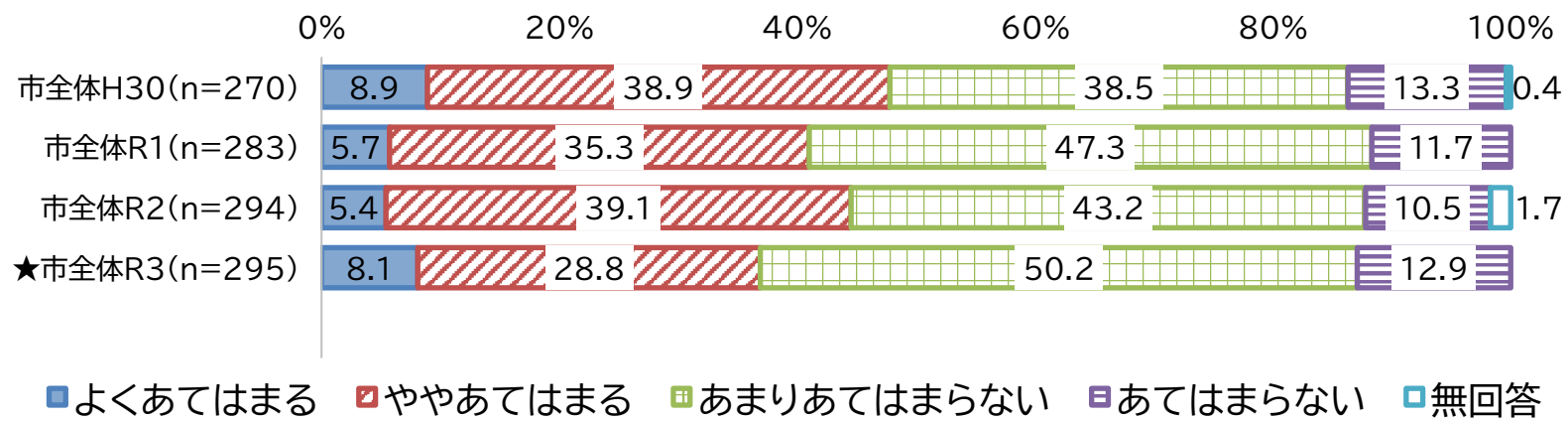
他の相談支援機関につなぐ際の課題

問8 支援が必要な人を他の相談支援機関につなぐ際に、現時点において該当する状況

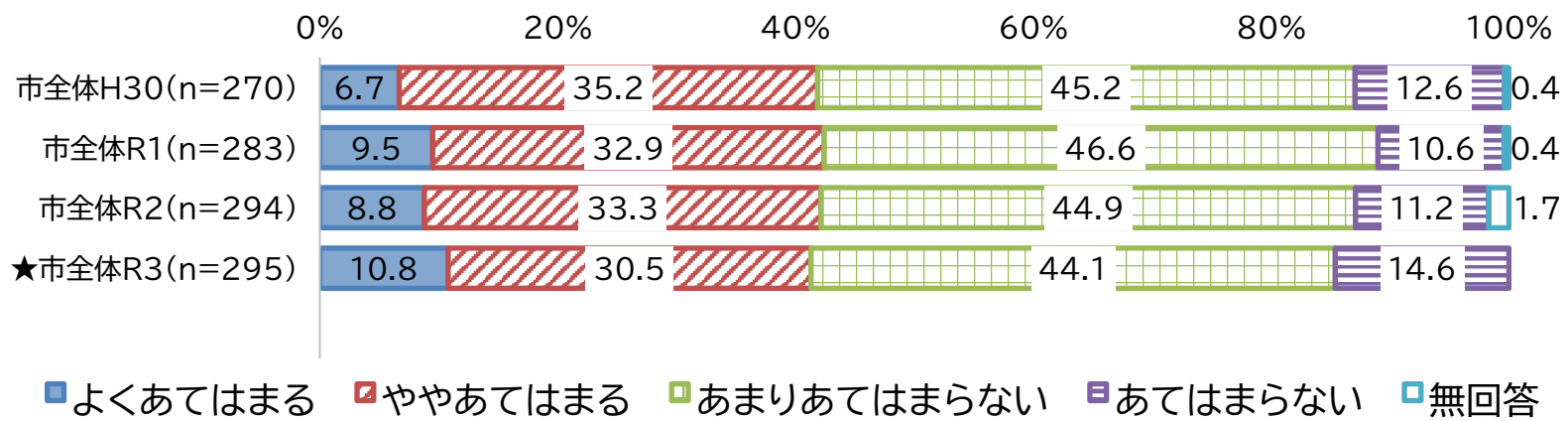
他の相談支援機関の機能・役割が複雑でわからない



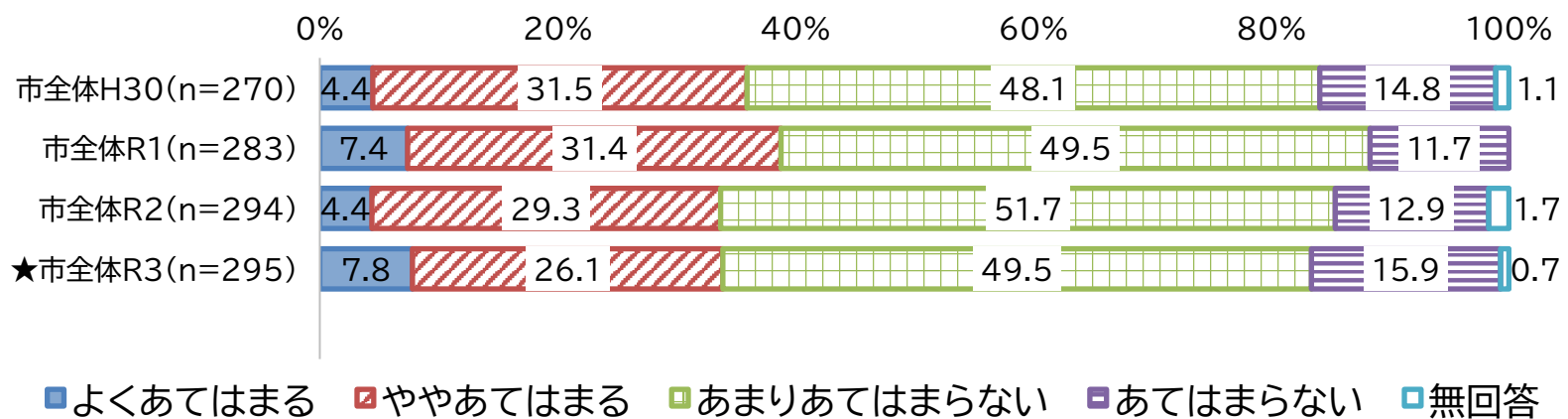
ニーズに対応できる相談支援機関がわからない



つなぎ先の担当者との関係性が薄いため、連絡することが難しい

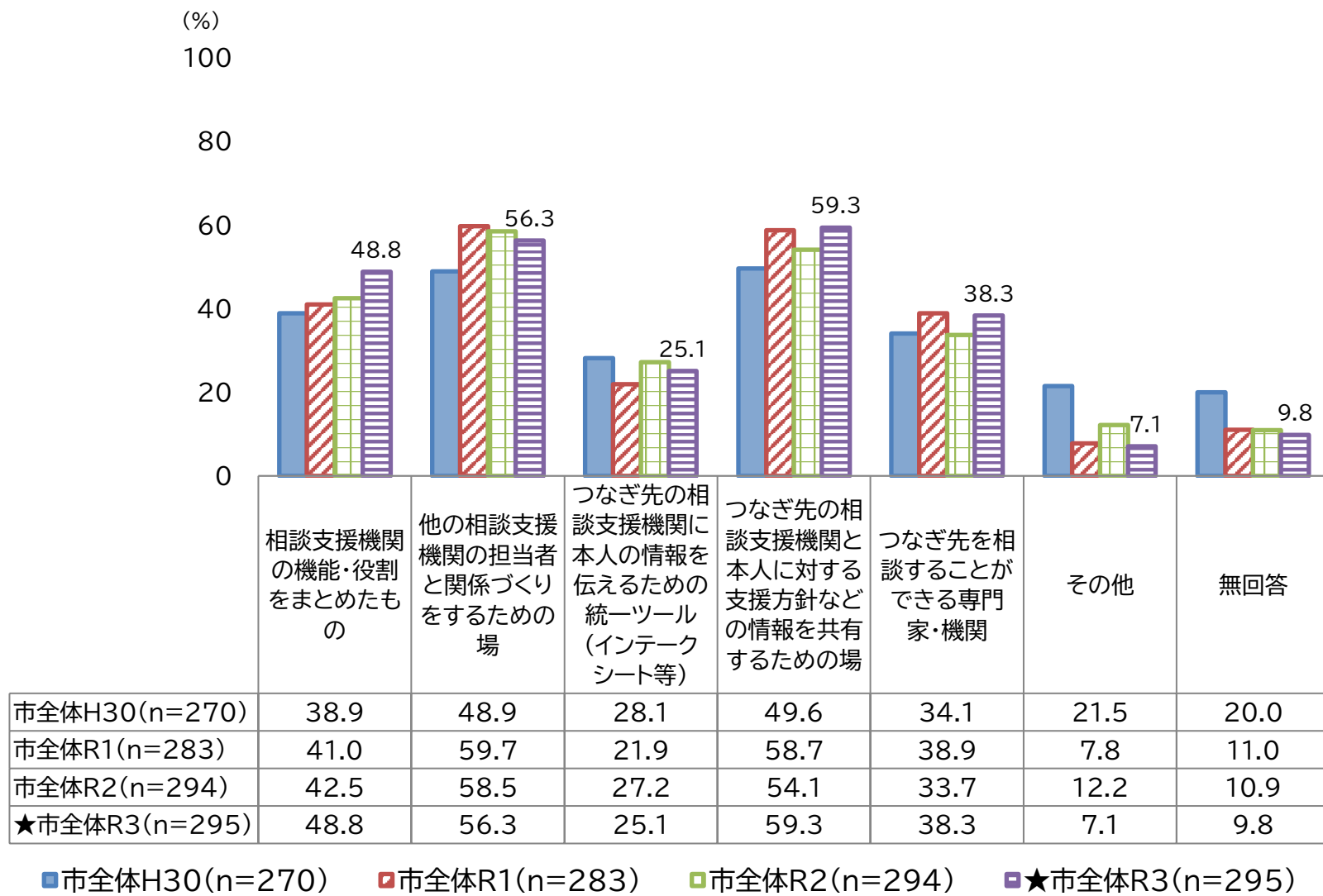


相談者の個人情報等、支援に必要な情報の提供ができない

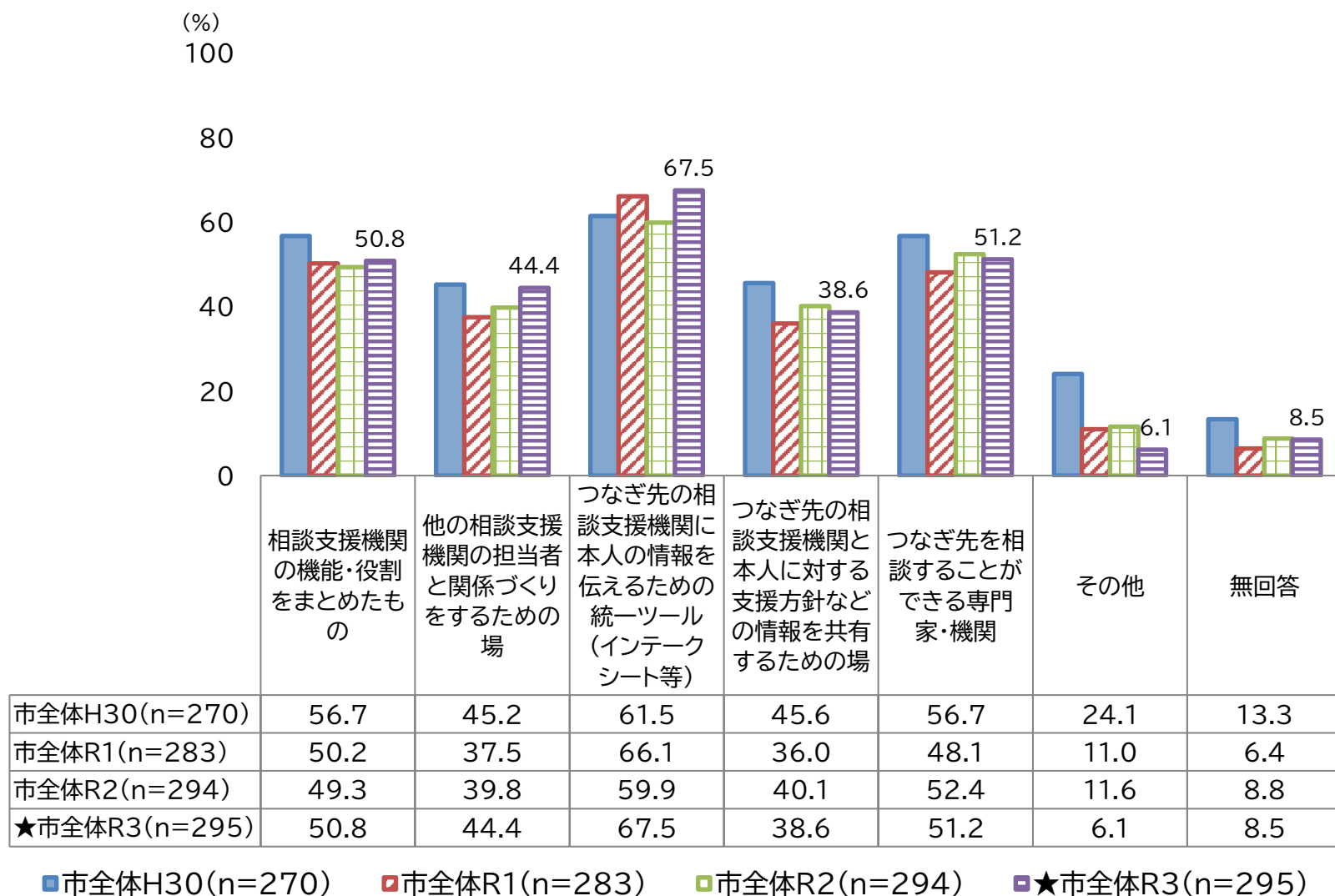


問9 支援が必要な人を他の相談支援機関につなぐ際に、現在活用しているもの、及び今後整備すべきと思うもの

現在、活用しているもの



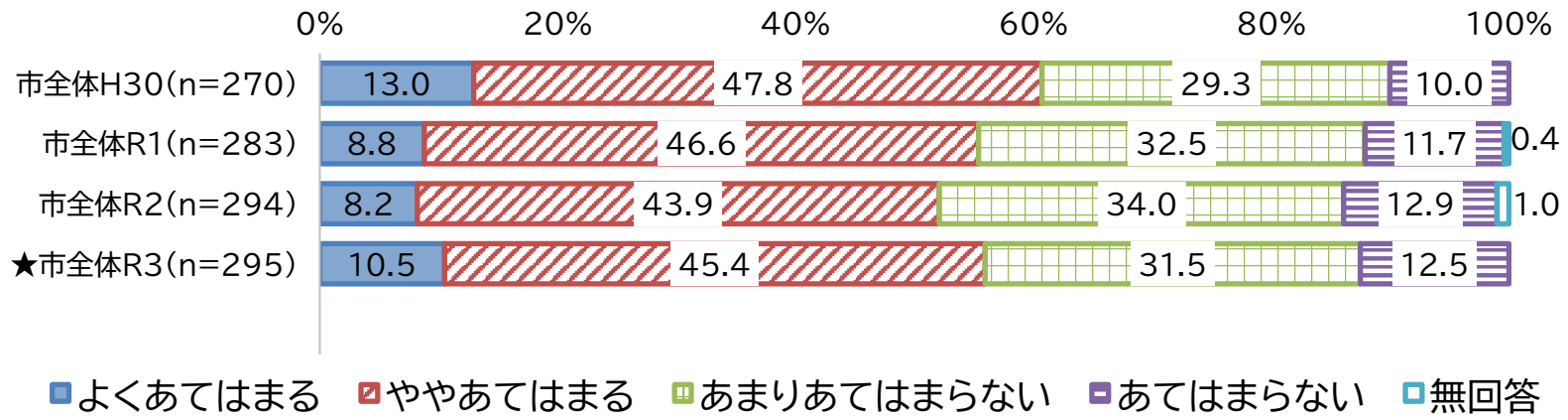
今後、整備すべきと思うもの



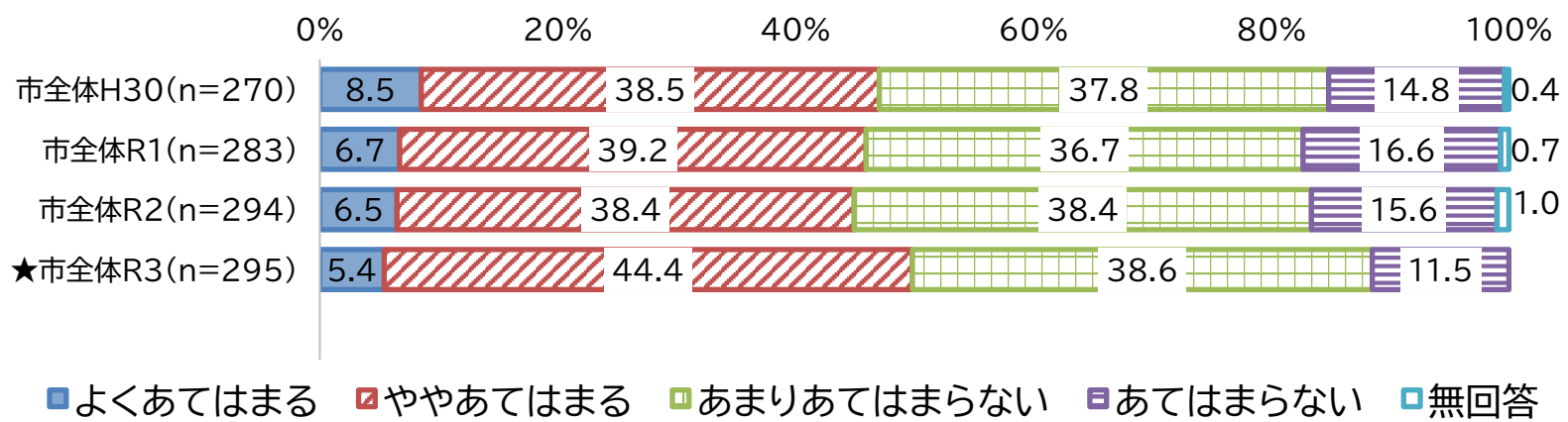
他の相談支援機関から紹介される際の課題

問10 他の相談支援機関から相談者が紹介されてきた際の状況として、現時点において該当する状況

本来であれば、他の相談支援機関等に対応すべき相談者を紹介される



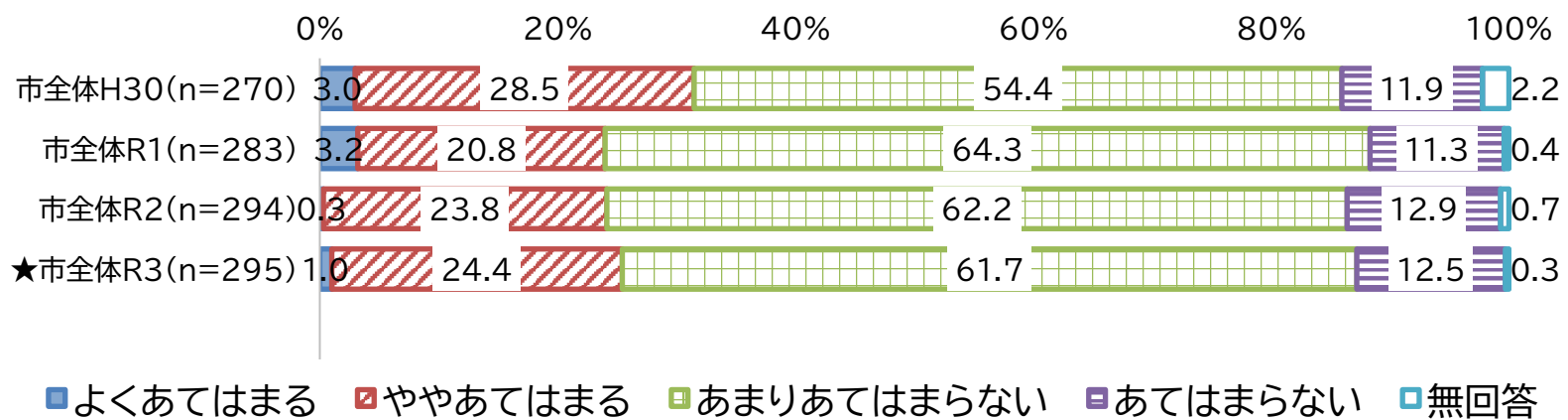
貴機関の役割・機能等の情報が相談者に誤って伝わっている



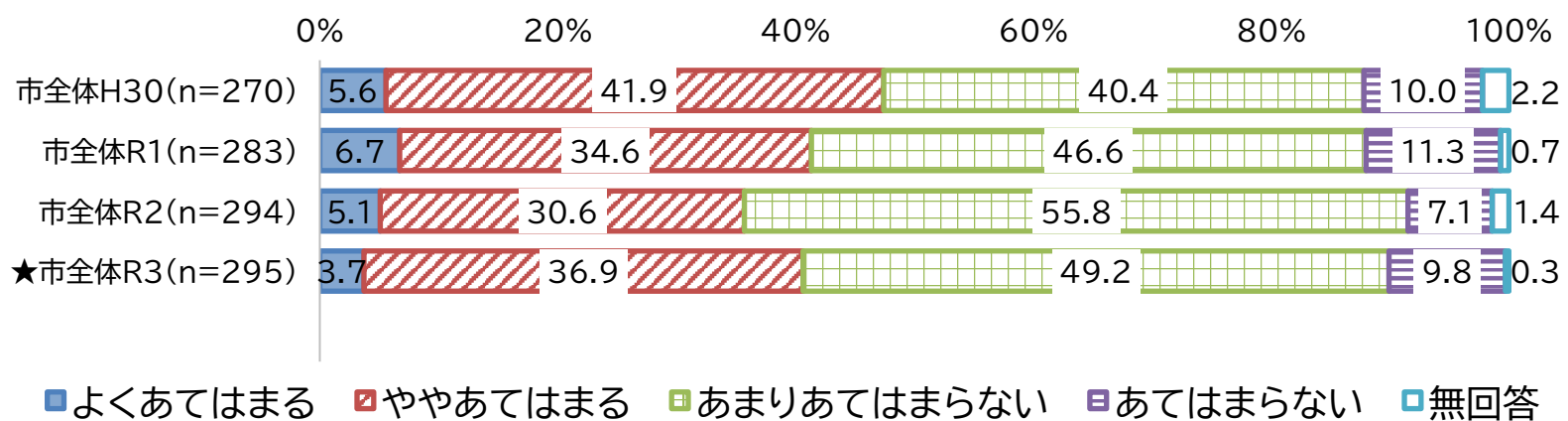
他の相談支援機関と連携して支援する際の課題

問11 他の相談支援機関と連携して対象者の支援を行う際に、現時点において該当する状況

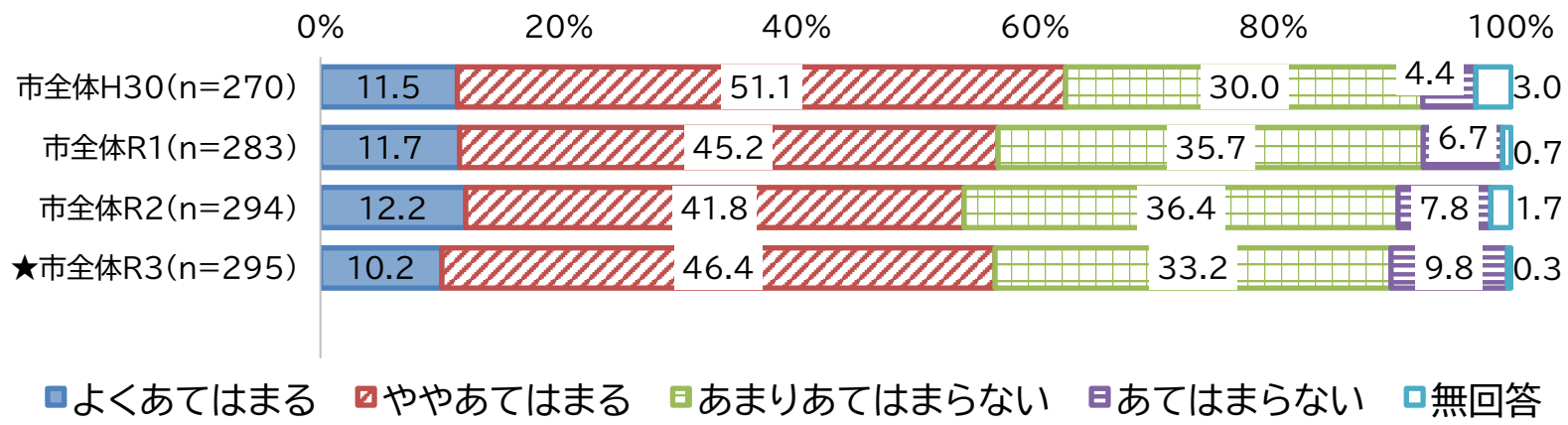
他の相談支援機関との連絡・調整が難しく、スムーズに連携できていない



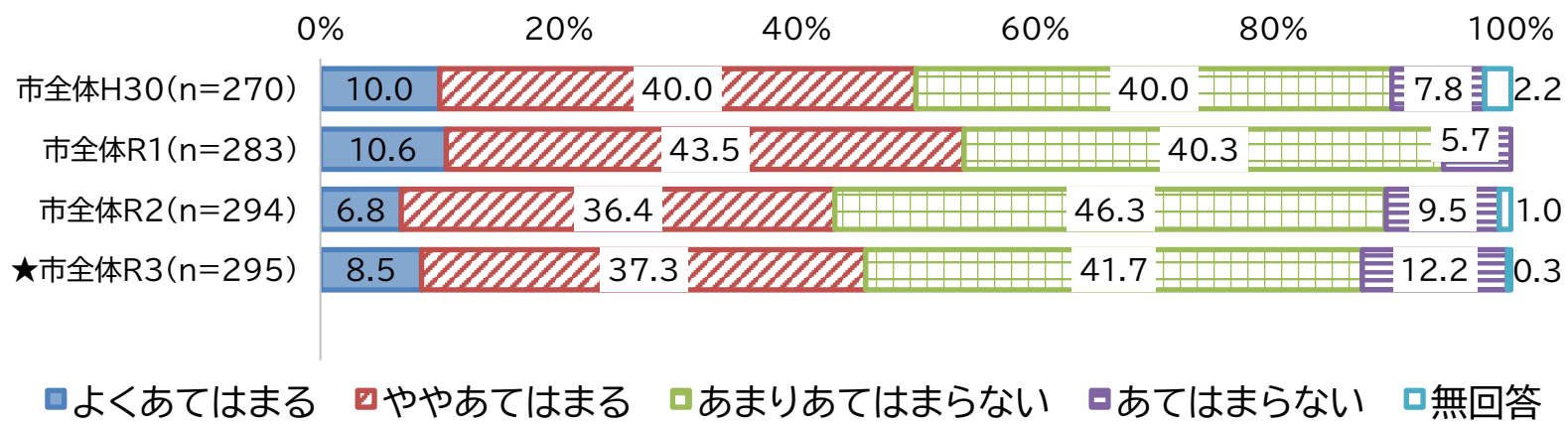
連携して支援を行うにあたって、各相談支援機関等の明確な役割分担ができていない



本人や世帯が過去に受けていた支援内容や、支援していた機関がわからない



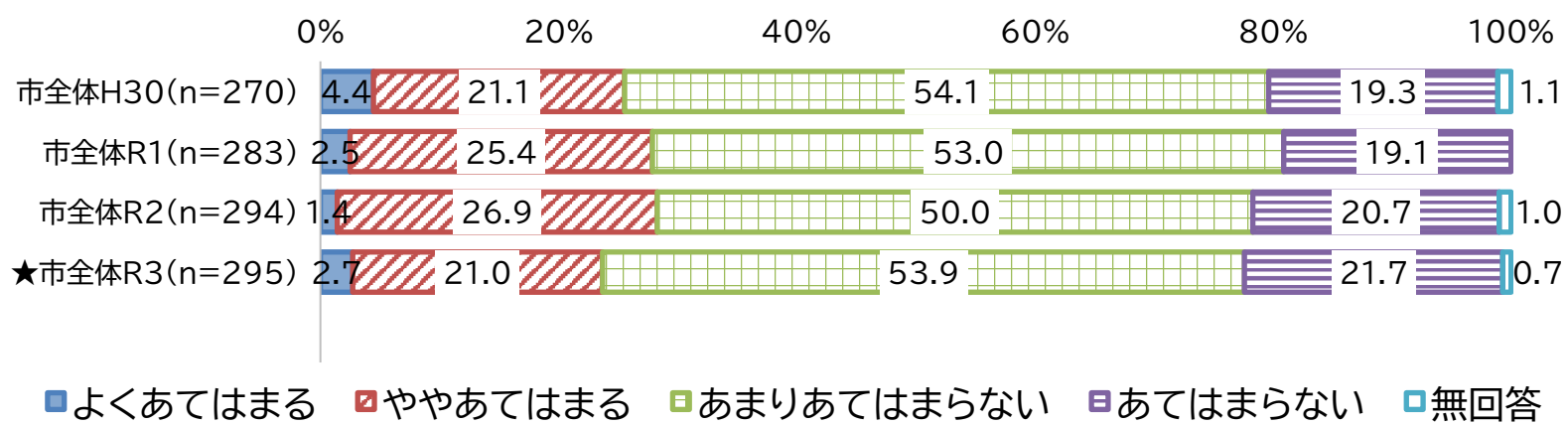
個人情報取り扱いが難しいため、必要な情報を共有できない



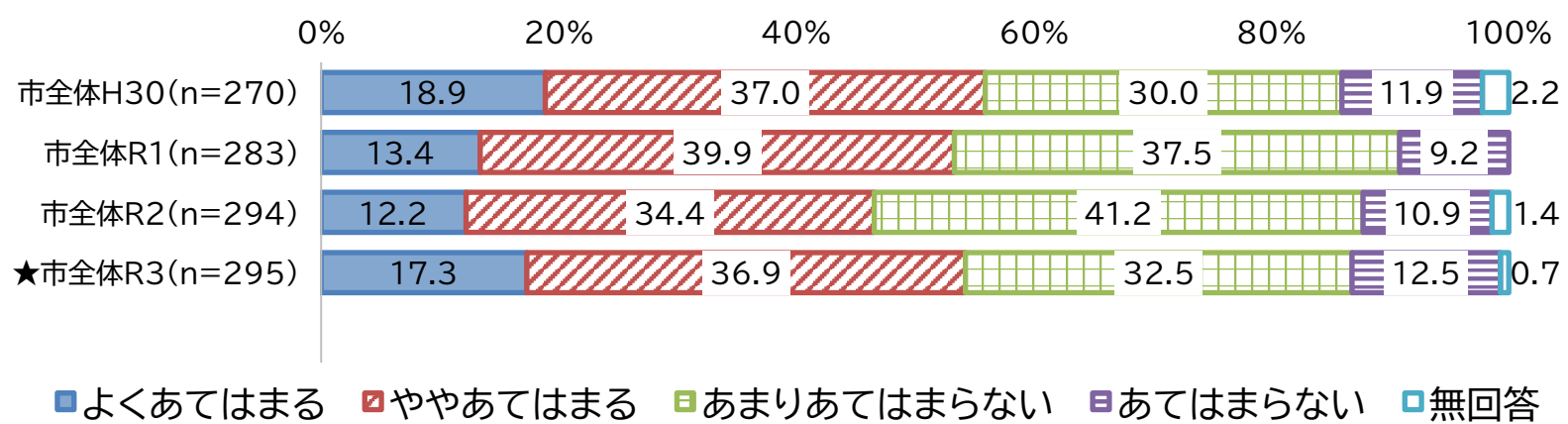
小地域(概ね小学校区)での活動との連携の課題

問12 地域との連携について、現状において該当する状況

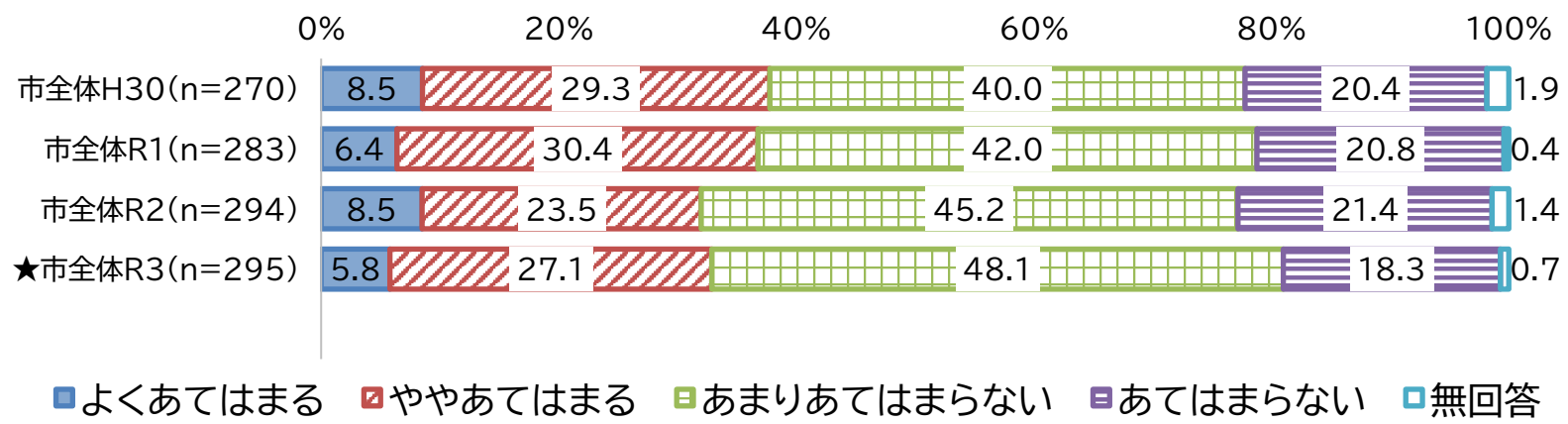
地域との関係づくりの手法がわからない



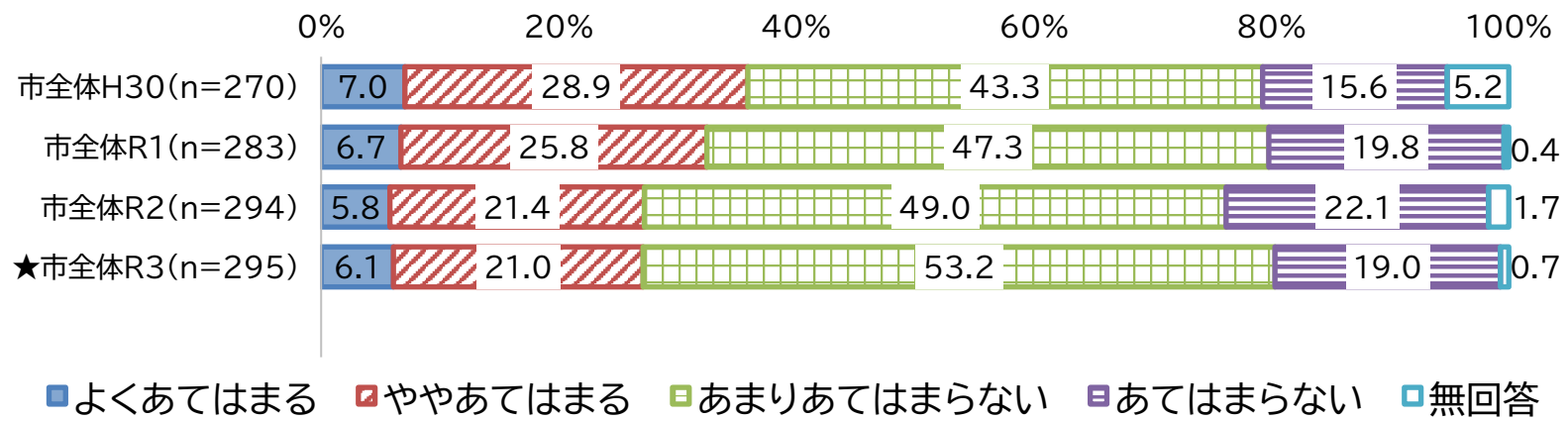
時間の制約等があり、地域への働きかけを行うことが難しい



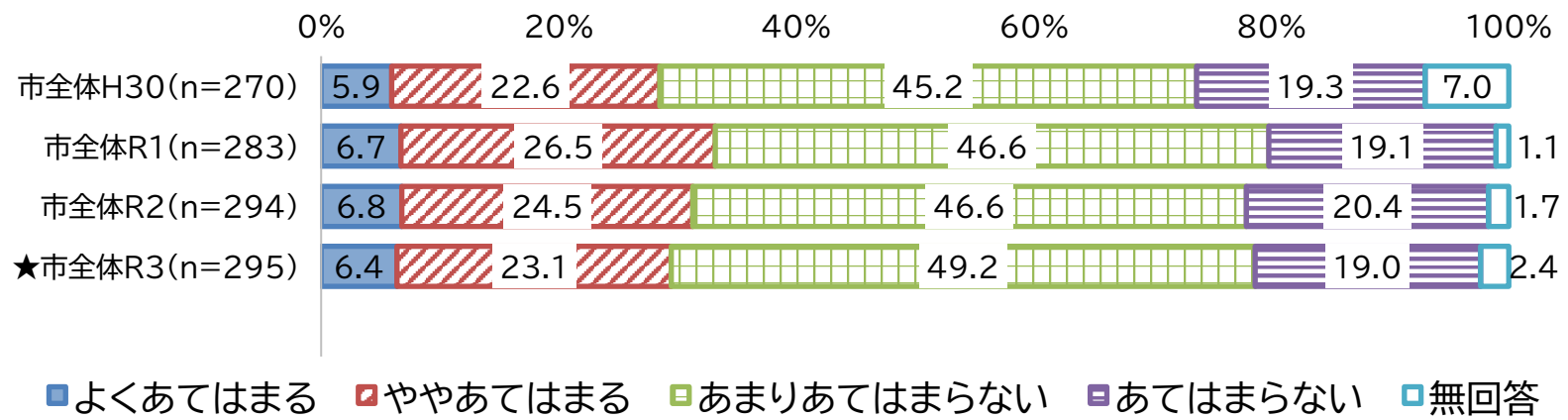
地域のキーパーソンとなる人物がない、または把握できていない



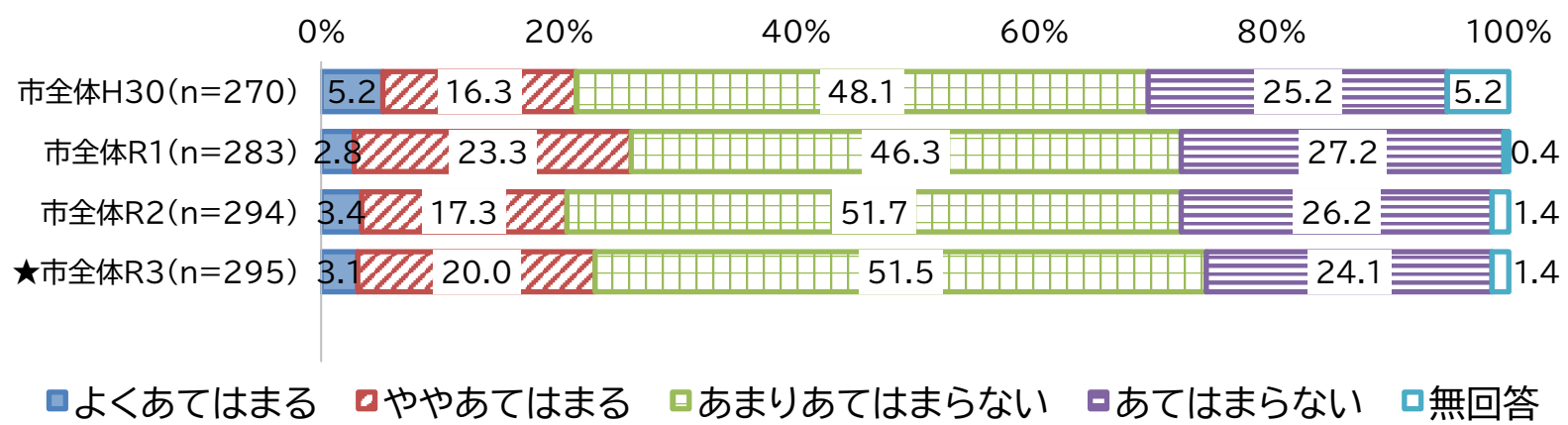
見守りを依頼するための連携体制がない



個人情報課題があり、地域住民にケース会議に参加してもらえない

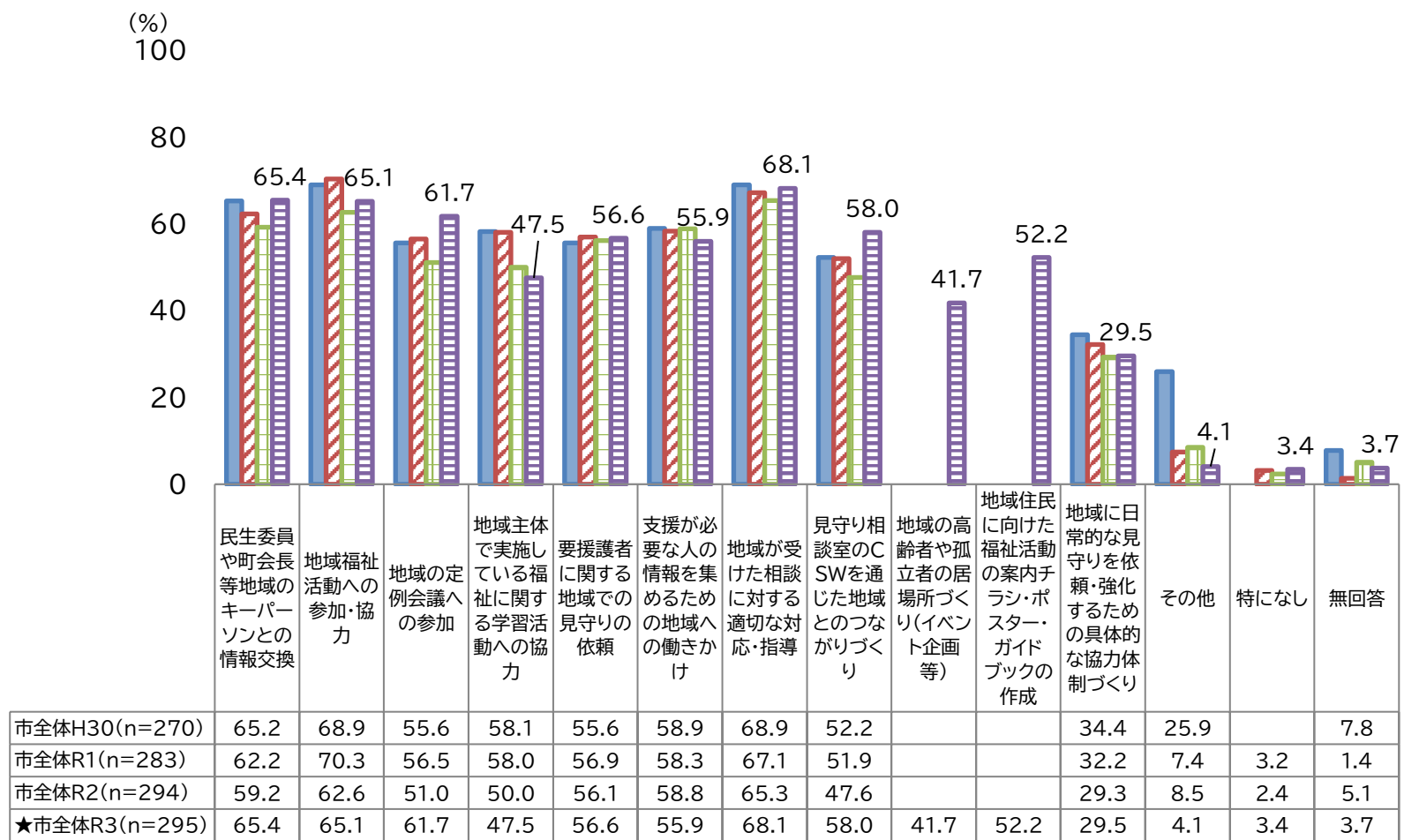


地域と継続して連携していくことができない



問13 地域との連携について、貴機関において現在取り組んでいること及び今後取り組んでいきたいとお考えのこと

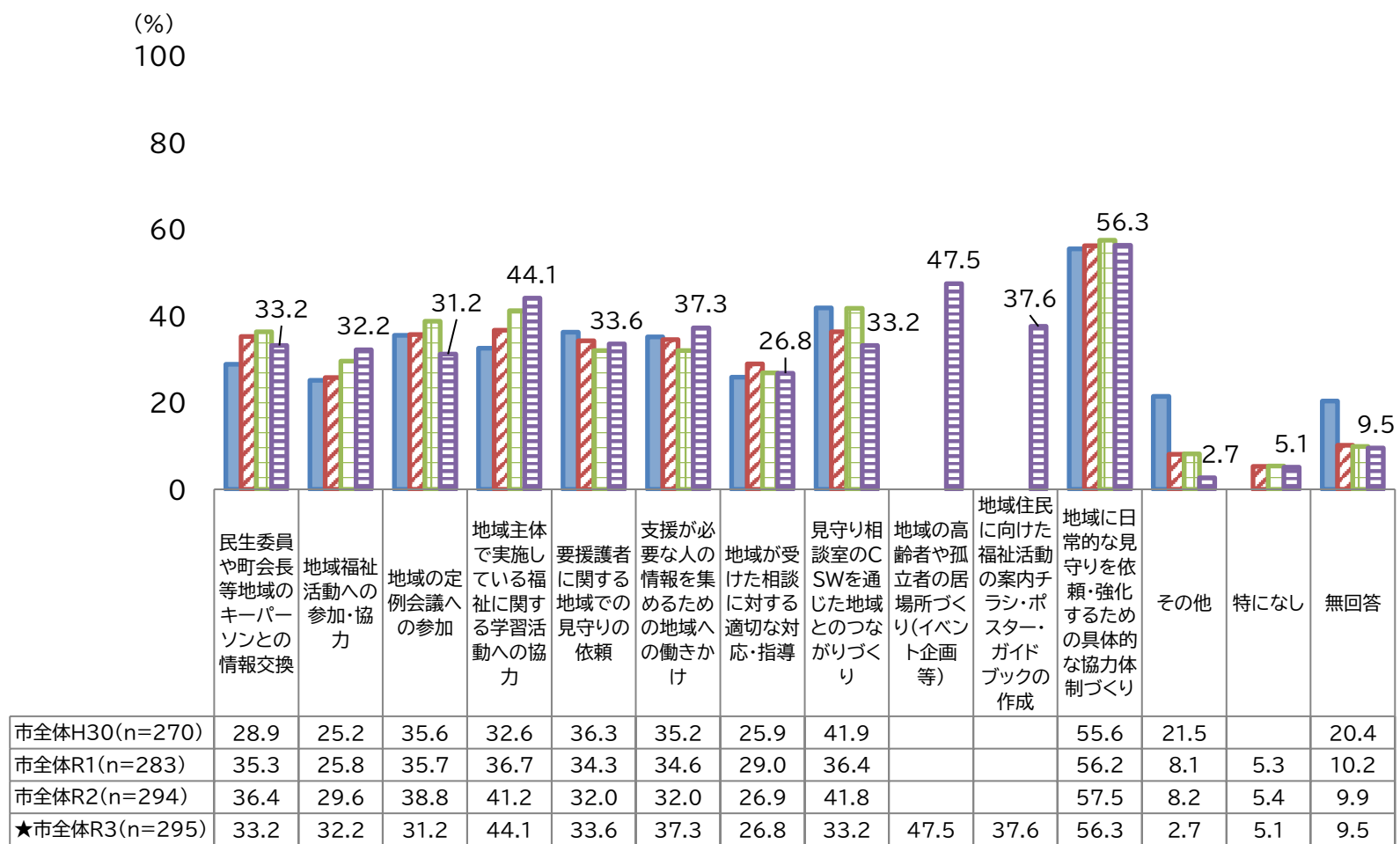
現在、取り組んでいること



■市全体H30(n=270) ■市全体R1(n=283) ■市全体R2(n=294) ■★市全体R3(n=295)

※選択肢「特になし」は令和元年度調査から追加した選択肢
 ※選択肢「地域の高齢者や孤立者の居場所づくり(イベント企画等)」「地域住民に向けた福祉活動の案内チラシ・ポスター・ガイドブックの作成」は令和3年度調査から追加した選択肢

今後、取り組んでいきたいこと



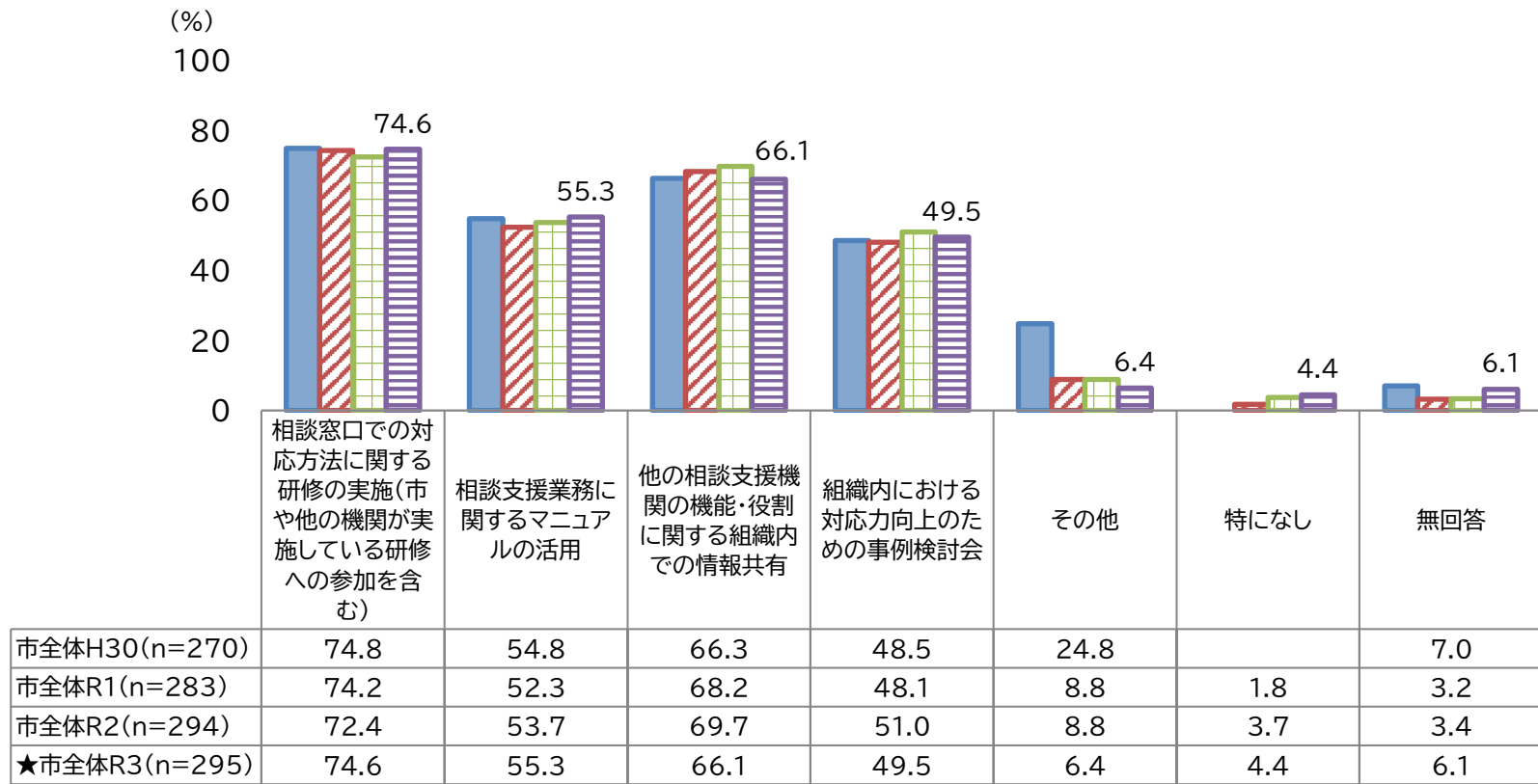
■市全体H30(n=270) ■市全体R1(n=283) ■市全体R2(n=294) ■★市全体R3(n=295)

※選択肢「特になし」は令和元年度調査から追加した選択肢
 ※選択肢「地域の高齢者や孤立者の居場所づくり(イベント企画等)」「地域住民に向けた福祉活動の案内チラシ・ポスター・ガイドブックの作成」は令和3年度調査から追加した選択肢

組織内での取組みについて

問14 相談支援機能の充実に向けて、組織内で現在取り組んでいること及び今後取り組んでいきたいとお考えのこと

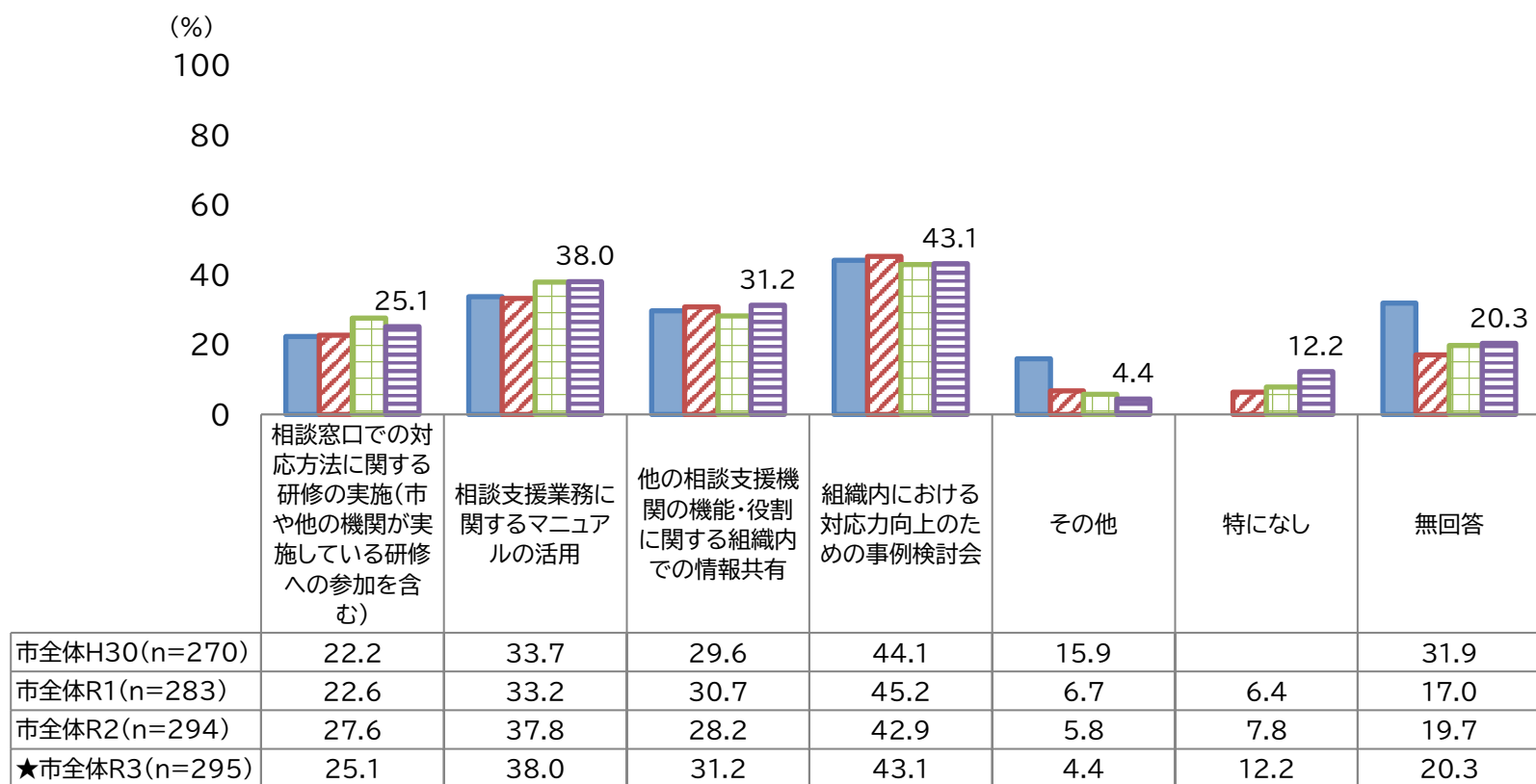
現在、取り組んでいること



■市全体H30(n=270) ■市全体R1(n=283) ■市全体R2(n=294) ■★市全体R3(n=295)

※選択肢「特になし」は令和元年度調査から追加した選択肢

今後、取り組んでいきたいこと

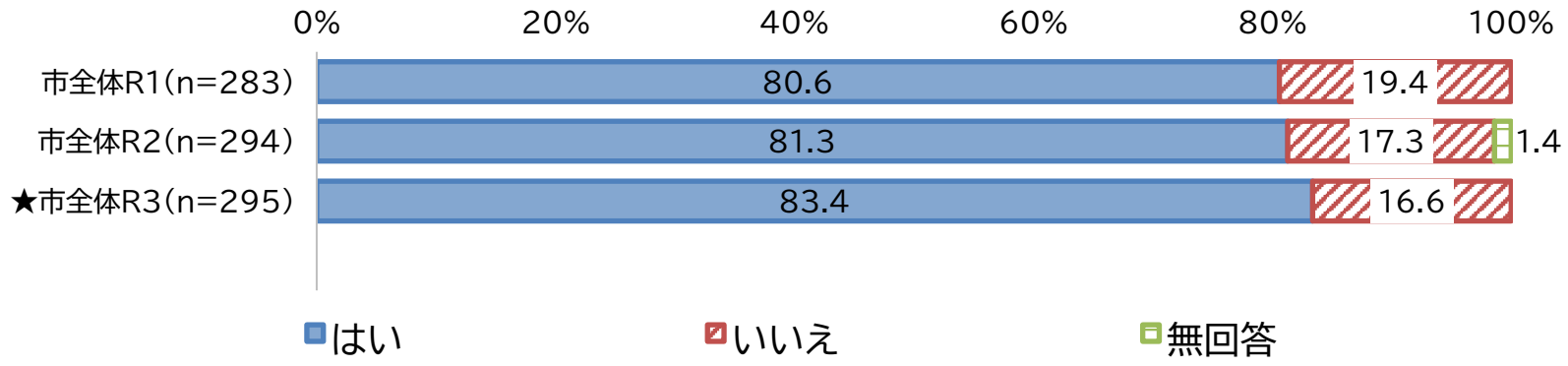


■市全体H30(n=270) ■市全体R1(n=283) ■市全体R2(n=294) ■★市全体R3(n=295)

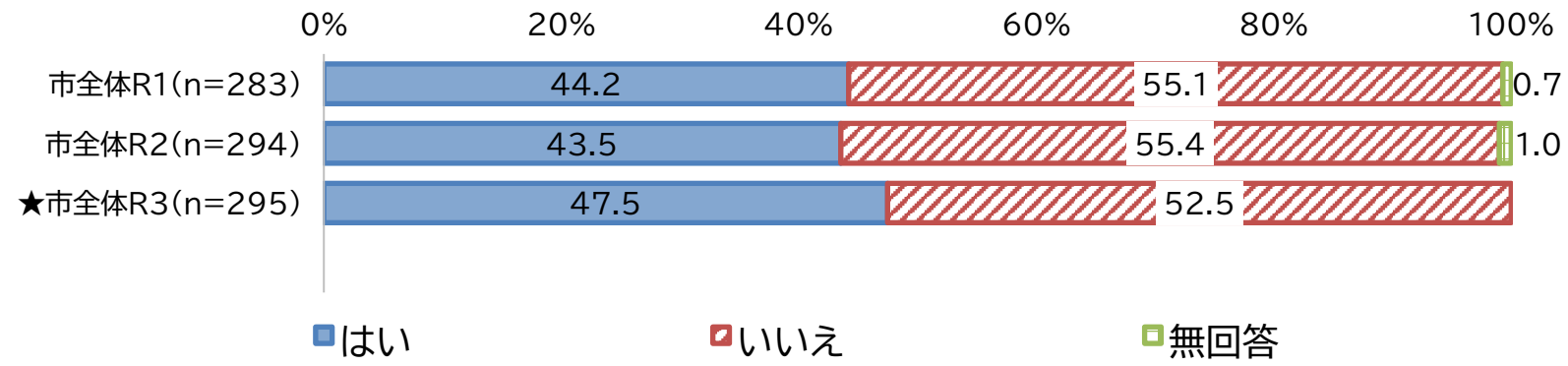
※選択肢「特になし」は令和元年度調査から追加した選択肢

総合的な相談支援体制の充実について

問15 「総合的な相談支援体制の充実事業」について、事業の概要をご存じですか

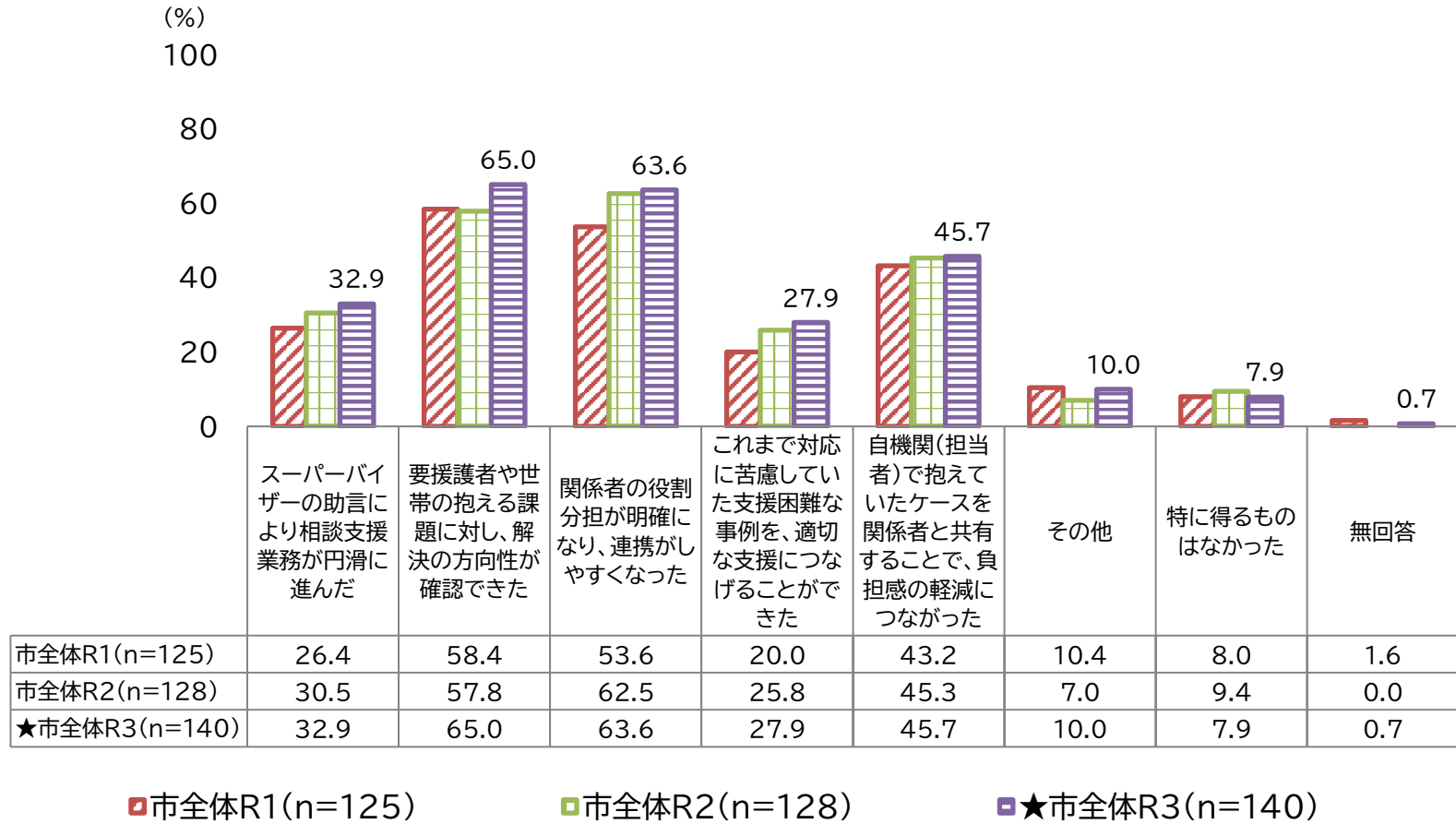


問16 「総合的な支援調整の場(つながる場)」に参加したことがあるか

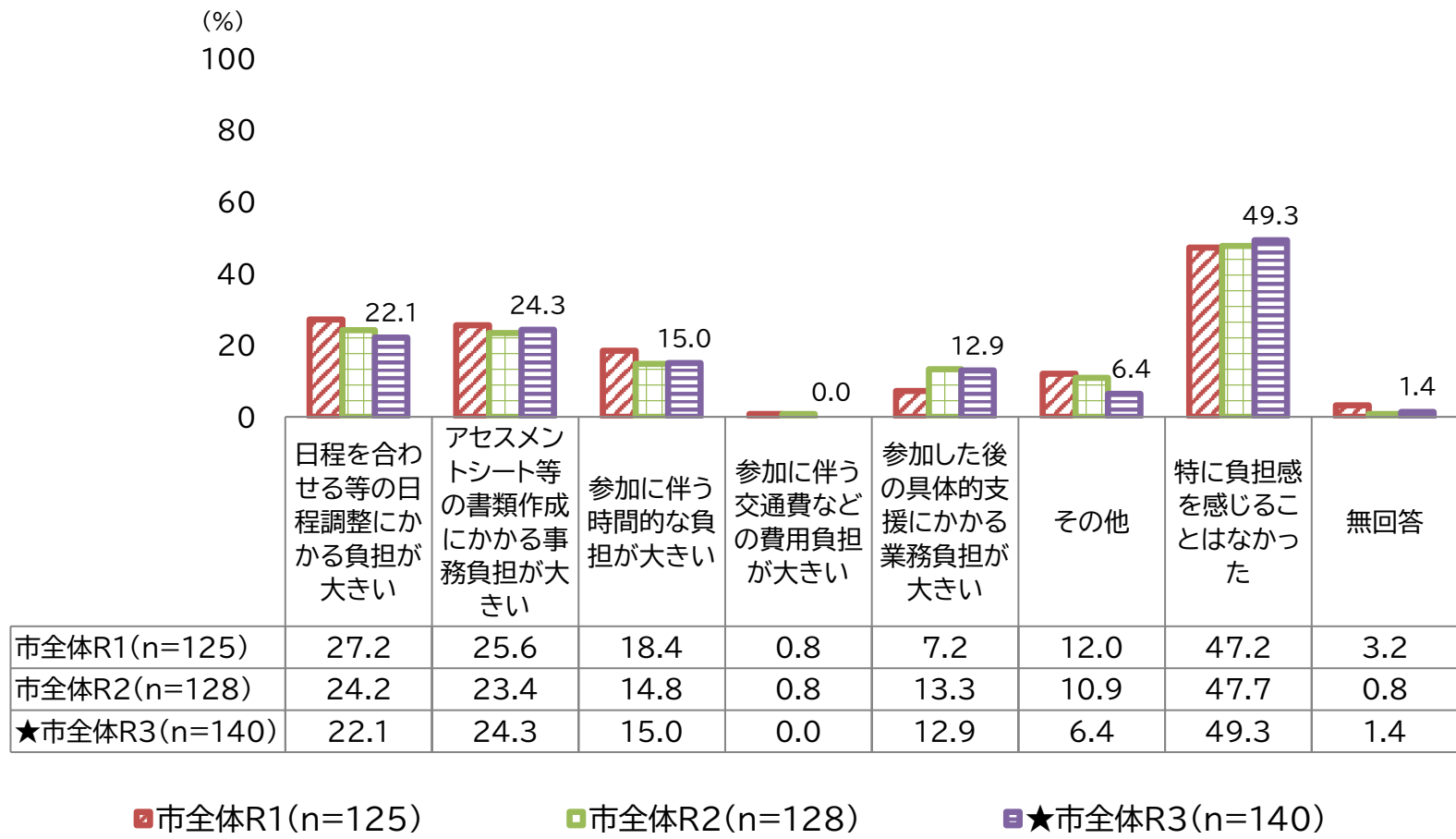


	令和3年度		令和2年度	
	合計	1機関あたり平均	合計	1機関あたり平均
参加回数(回)	365	2.74	326	2.63

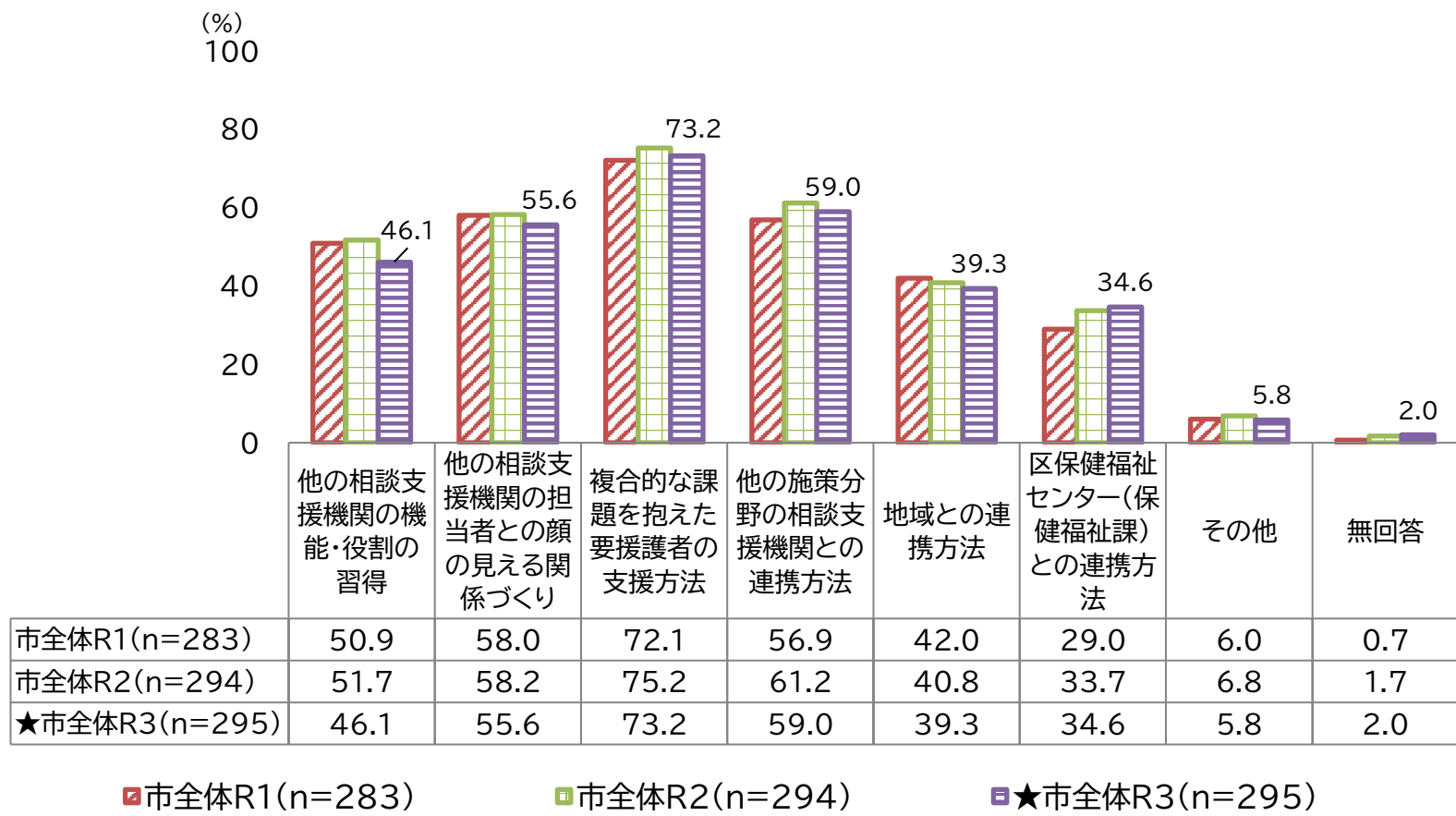
問17 「総合的な支援調整の場(つながる場)」に参加しての変化



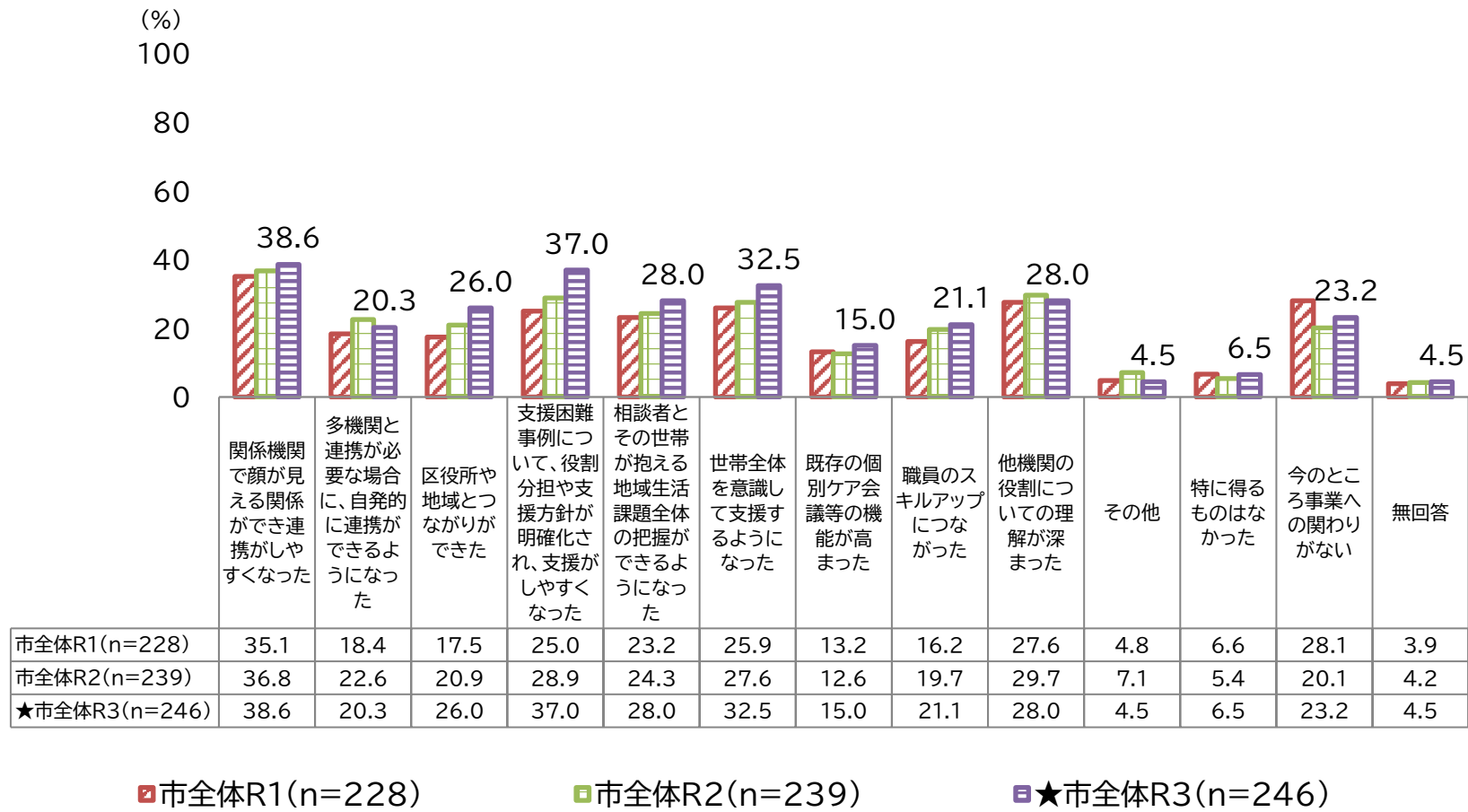
問18 「総合的な支援調整の場(つながる場)」に参加する際の負担感



問19 今後受講したい研修



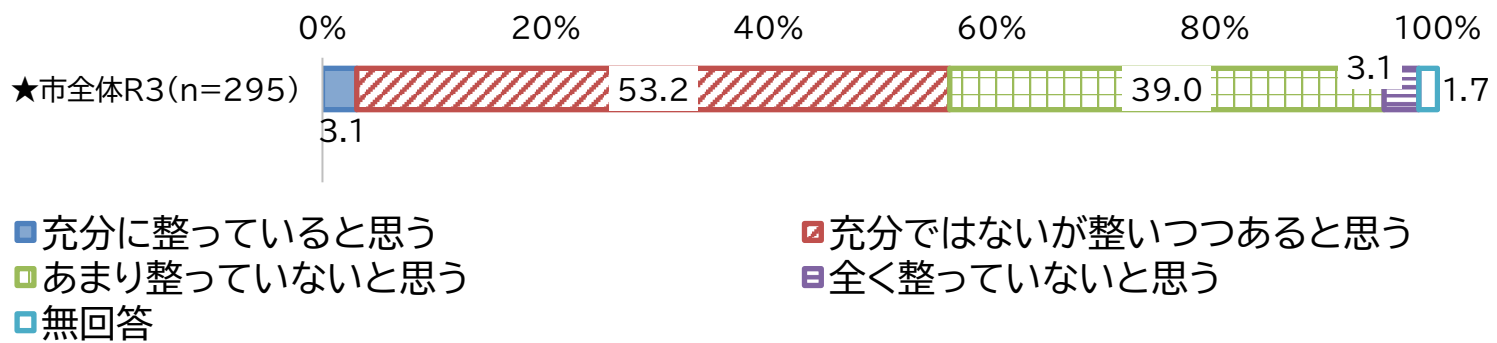
問20 「総合的な支援調整の場(つながる場)」の取組みによる変化



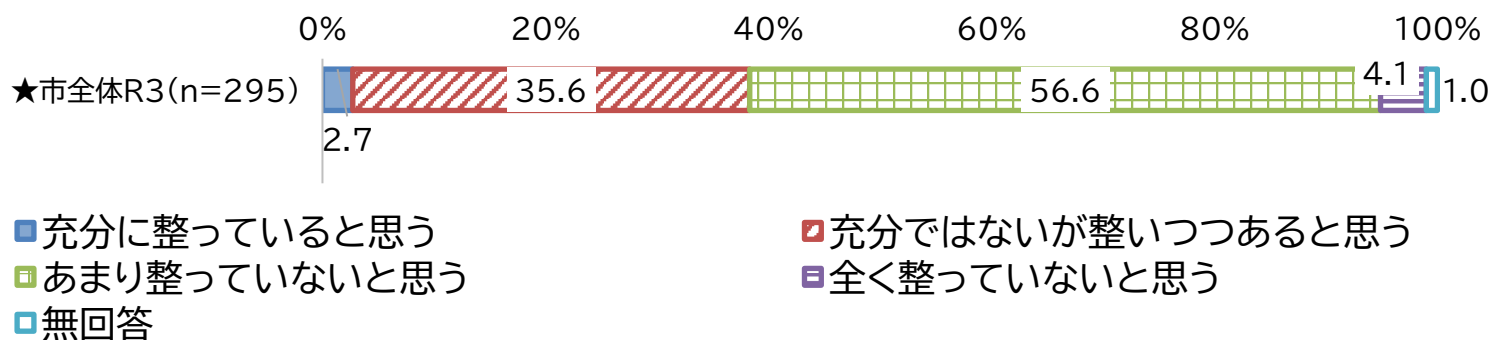
複合的な課題を抱える人や世帯の支援全般について

問21 複合的な課題を抱える人や世帯をとりまく環境

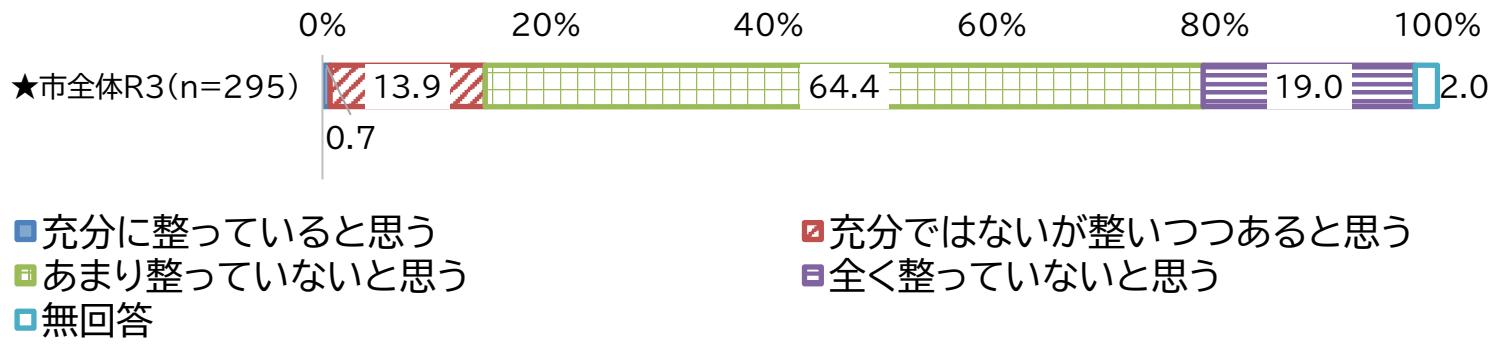
困っている人や世帯の情報を連携する、地域と行政や相談支援機関との間のネットワーク



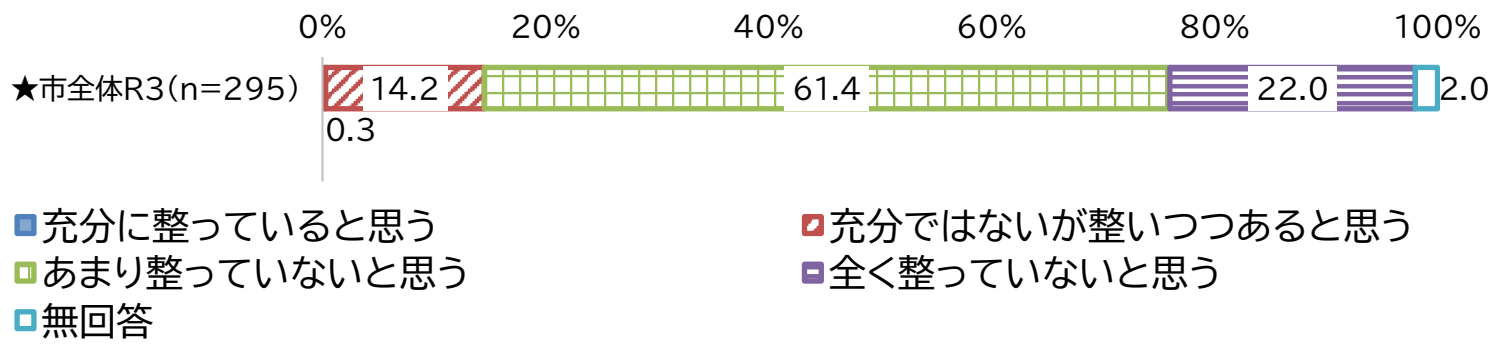
支援者が複合的な課題に気づき、適切に対応できるようになるための学びの機会やツール



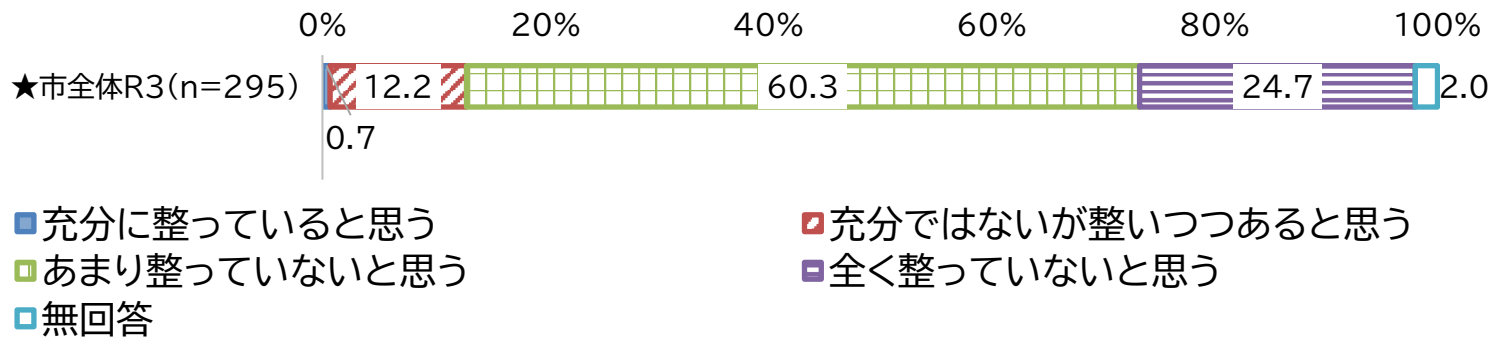
ひきこもりや生きづらさを抱える人が社会とつながることができる居場所



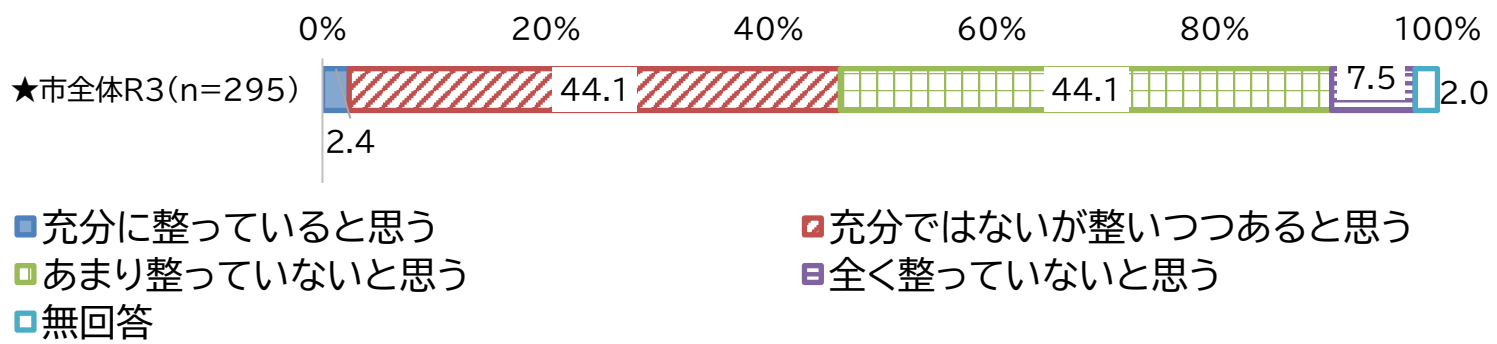
ひきこもりや生きづらさを抱える人が参加できる就労やボランティアの場



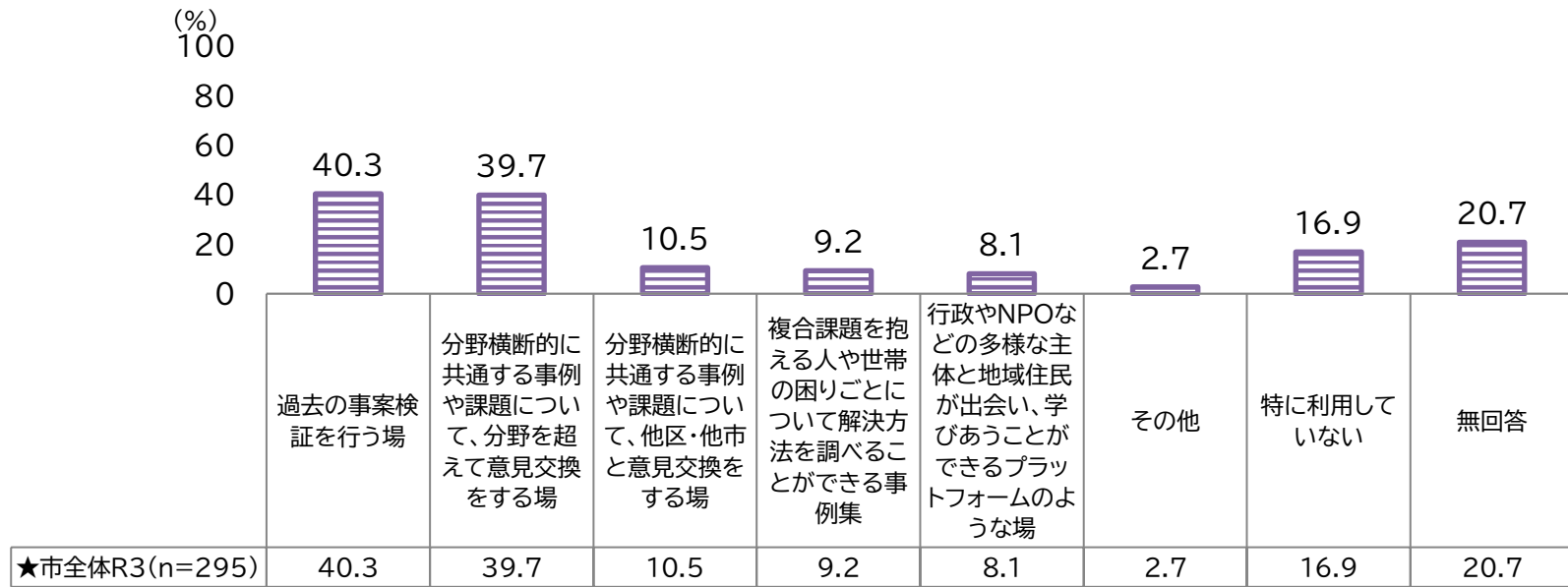
ひきこもりや生きづらさを抱えた人や世帯について住民の理解を促進する啓発の場



困った人やその知人等が、相談の分野に関わらず気軽に相談できる場

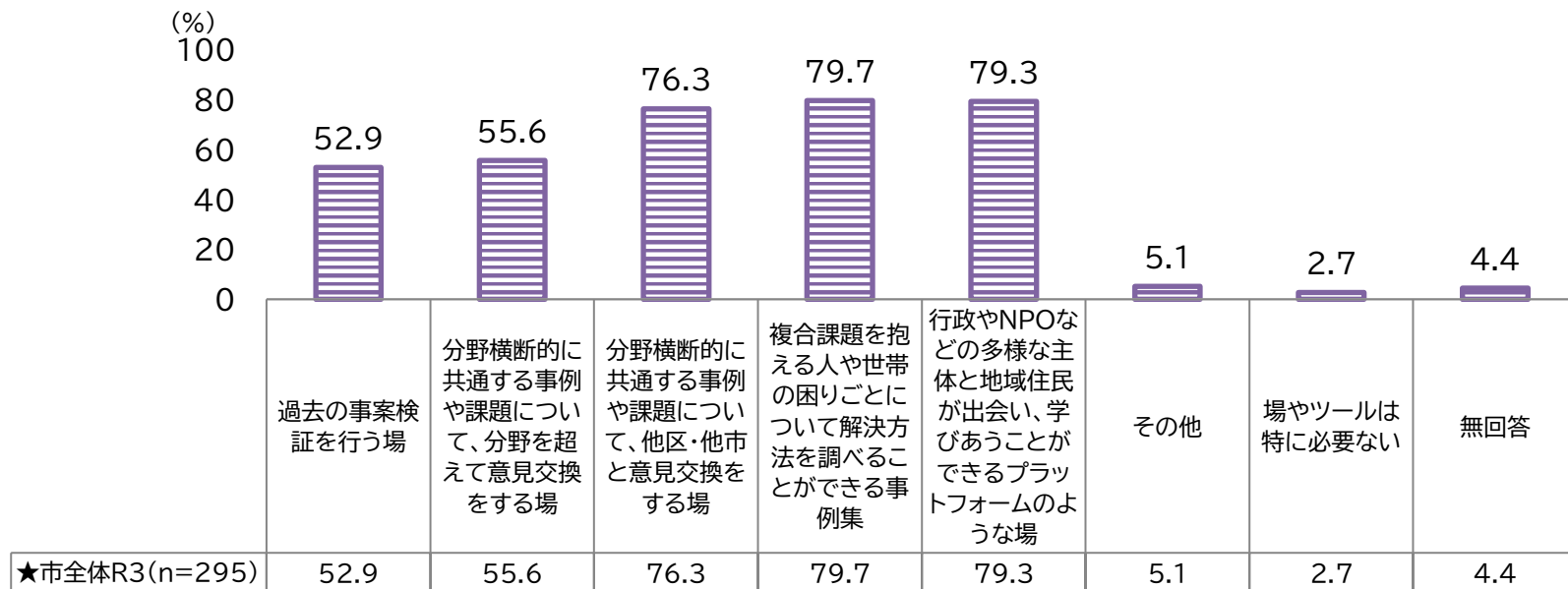


問22 支援者が住民一人ひとりの複合的な課題に気づき適切に対応できるようになるために、必要な場やツール
すでに利用しているもの



■★市全体R3(n=295)

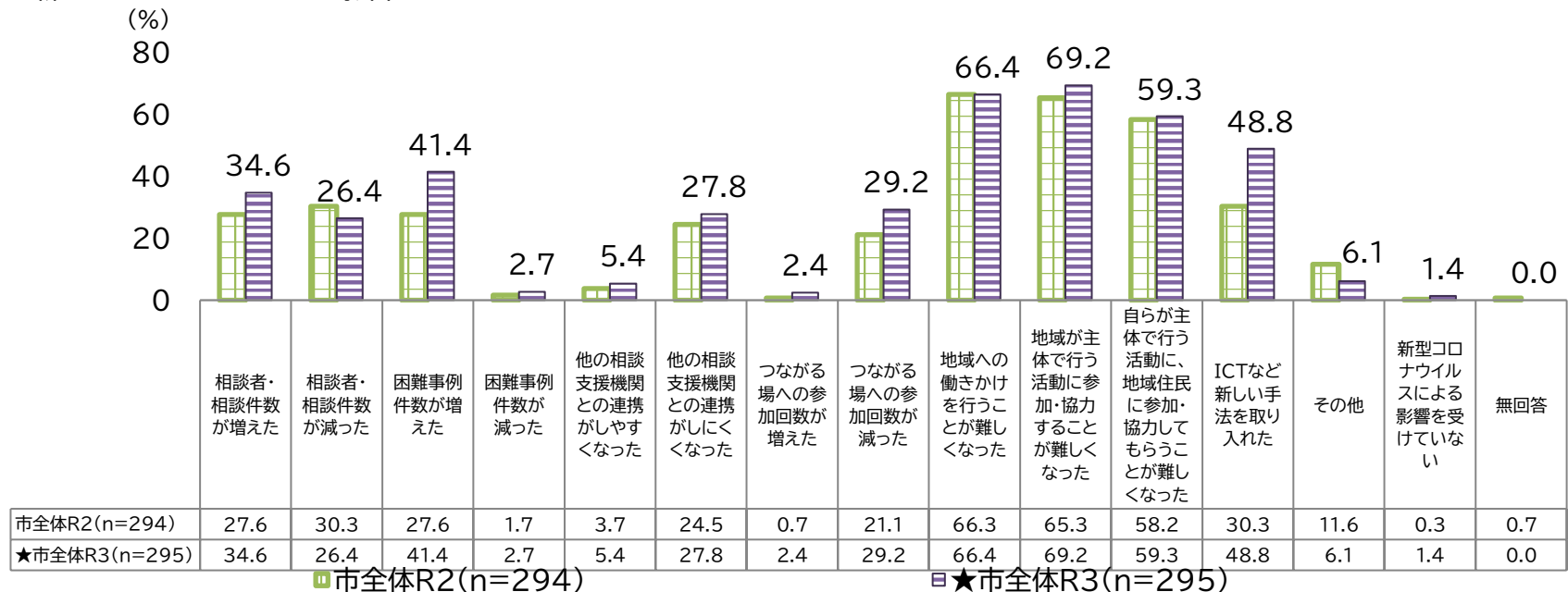
今後、整備が必要だと思われるもの



■★市全体R3(n=295)

新型コロナウイルスによる影響について

問23 新型コロナウイルスによる影響としてあてはまるもの

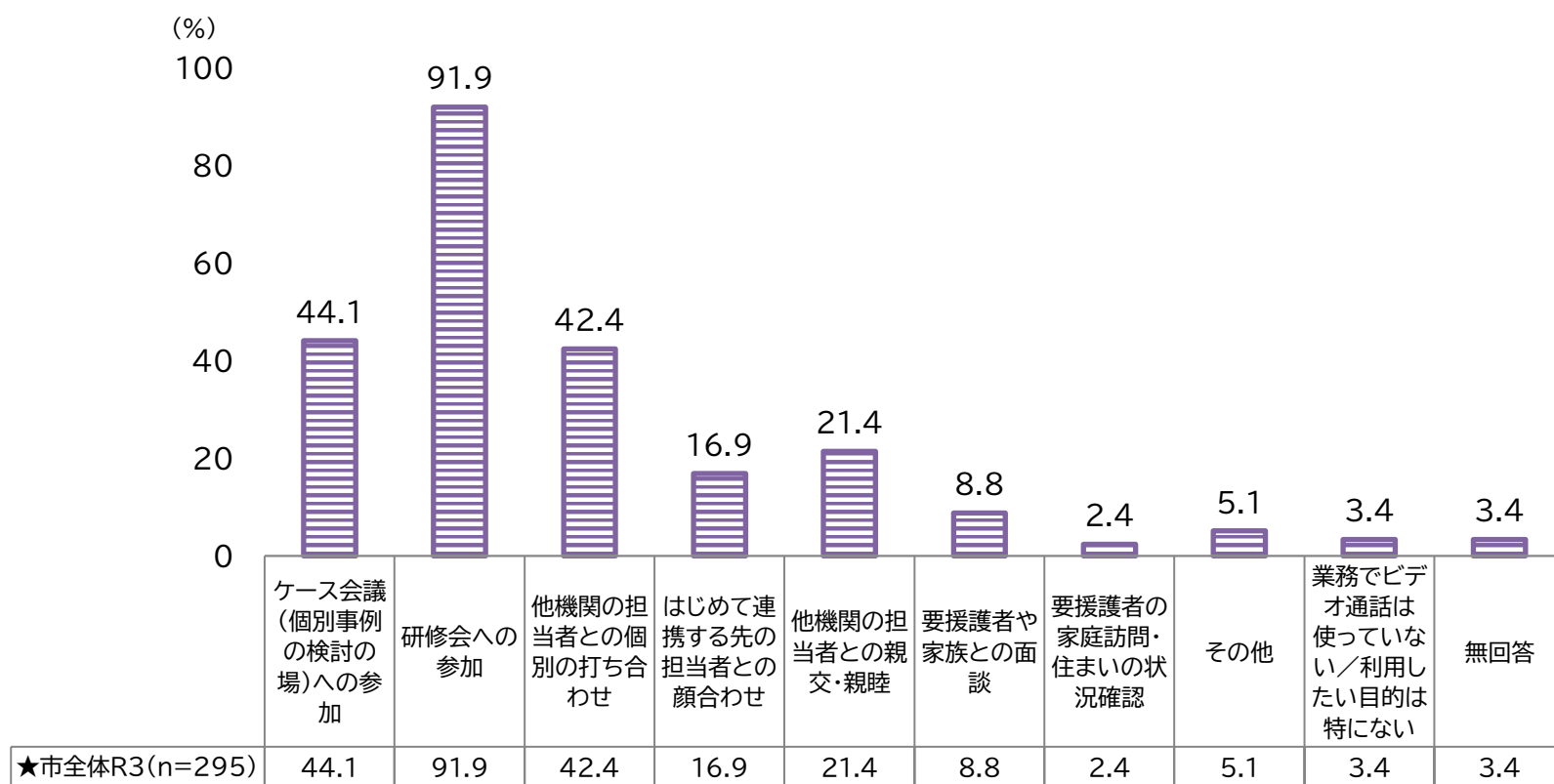


ICTの活用について

問24 新型コロナウイルスの影響でビデオ通話の利用が急速に広がっています。

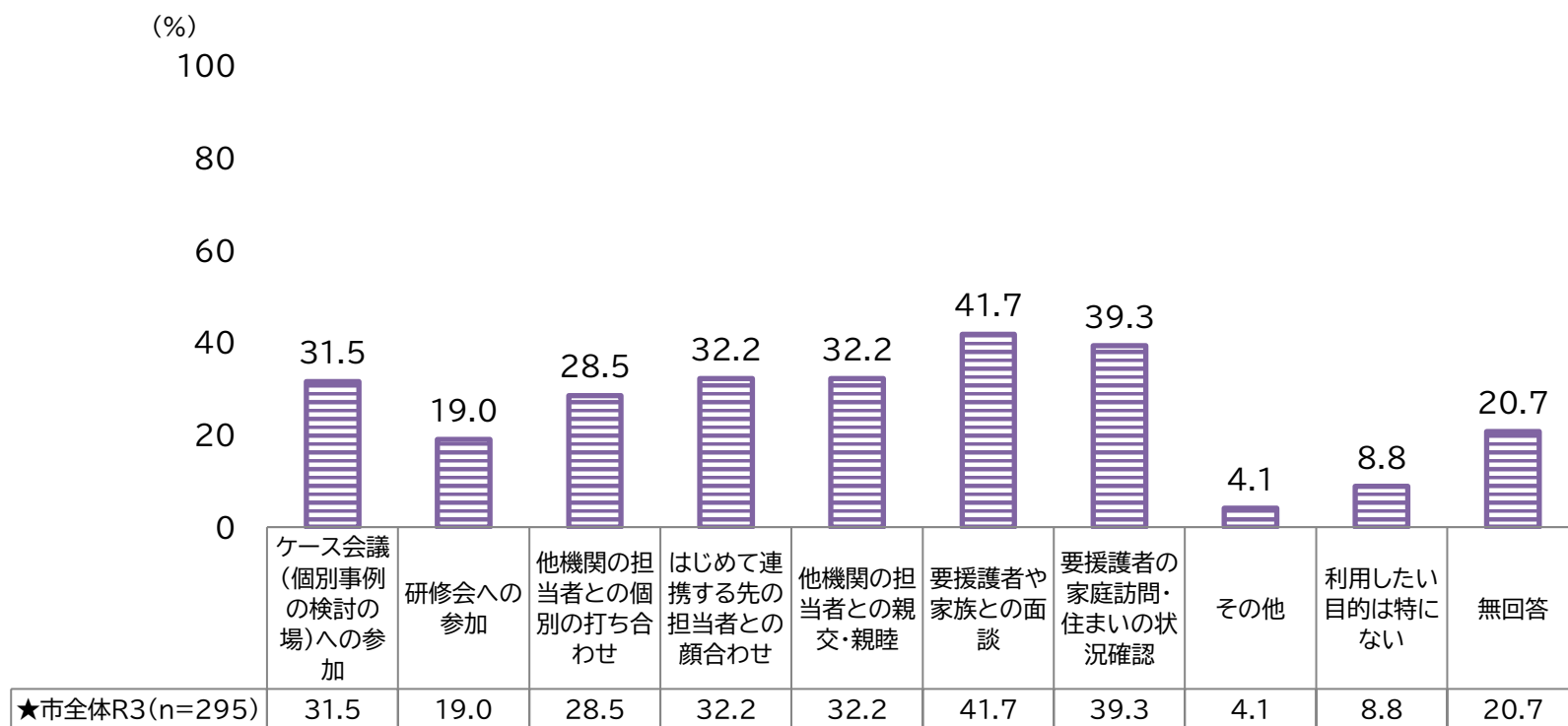
①業務でビデオ通話を利用した方は、利用した目的 ②業務でビデオ通話を利用したいと思う目的を教えてください。

①利用した目的



■★市全体R3(n=295)

②業務でビデオ通話を利用したいと思う目的



■★市全体R3(n=295)